

**DELIBERA N. 9/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**BONI BONI ERBA & Co [REDACTED] / BT ITALIA [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28 luglio 2010;

VISTA 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";

VISTA 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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 05/02/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/36/2010, con cui la BONI BONI ERBA & Co [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società B.T. ITALIA [REDACTED];

VISTA la nota del 19/2/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota integrativa del 11/3/2010 prodotta dalla BONI BONI ERBA & Co. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Svolgimento del procedimento.**

**1.a.** La Boni Boni Erba & Co. [REDACTED] promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 11/09/2009 prot. N. 3898/09, un procedimento di conciliazione nei confronti di BT Italia [REDACTED], lamentando l'indebita fatturazione di somme non conformi al profilo contrattuale "Vip Fast Italy Free" sottoscritto con B.T. Italia [REDACTED] il 8.11.2007 e il mancato riscontro ai relativi reclami. In particolare, la società istante, lamentava l'addebito in fattura, ed il conseguente addebito in conto corrente, delle seguenti ulteriori somme non dovute:

- € 95,00 (75,00 per "per canone mensile base VIP ULL 4096-512-64-64"; + € 20,00 per "canone mensile profilo Full Fast") per nn. 3 fatture relative al periodo da ottobre 2008 a dicembre 2008 compresi;

- € 20 (per "canone mensile profilo Full Fast") per nn. 8 fatture relative al periodo da gennaio 2009 ad agosto 2009 compresi.

All'udienza, fissata per il giorno 05/02/2010, BT ITALIA [REDACTED] non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1.b.** Successivamente, la Boni Boni Erba & Co. [REDACTED] presentava istanza di risoluzione della controversia, precisando che l'indebita fatturazione da parte di B.T. Italia [REDACTED] era proseguita con addebiti mensili non dovuti di € 20,00 sulle fatture emesse ed addebitate in conto corrente relative al periodo settembre 2009 – gennaio 2010 compresi.

Per quanto sopra, a fronte della indebita fatturazione, l'istante chiede al Corecom di ordinare alla B.T. ITALIA [REDACTED] il rimborso della somma indebitamente addebitata in conto corrente di € 585,00= (cinquecentottantacinque/00) alla data del 11/03/2010, come da memoria e documenti tempestivamente depositati in pari data.

B.T. ITALIA [REDACTED] non ha presentato memorie e documenti, né repliche, nei termini concessi con nota del Corecom del Lazio del 19/02/2010.

### **2. Motivi della decisione.**

**2.a.** Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto 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 ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

**2.b.** Si rileva altresì che la B.T. ITALIA [REDACTED] ha, da un lato, parzialmente fornito riscontro indiretto

ai reclami dell'istante, posto che – stando a quanto riferito dallo stesso istante e dalla documentazione da questi prodotta – l'addebito iniziale della somma di € 75,00 mensili (per “canone mensile base VIP ULL 4096-512-64-64”) per nn. 3 fatture relative al periodo da ottobre 2008 a dicembre 2008 compresi, è cessato a far data dalla fattura relativa al periodo gennaio 2009; e che, d'altro lato, B.T. ITALIA ■■■ ha omesso di fornire riscontro all'istante sia in sede di (mancata) partecipazione alla fase conciliativa davanti al Corecom Lazio, sia in sede di risoluzione della controversia ove, nonostante la concessione dei termini a difesa, B.T. Italia ■■■ è rimasta del tutto silente.

#### 2.b.1. Indebita fatturazione di canoni non conformi al contratto.

Riguardo alla indebita fatturazione di canoni non conformi al contratto, lamentata nell'istanza, preso atto del fatto che BT ITALIA ■■■ non ha depositato memorie né repliche, né ha prodotto la documentazione richiesta dal Corecom del Lazio con nota del 19/02/2010, si osserva che, in ogni caso, dalla documentazione depositata in atti dall'istante, emerge che il contratto sottoscritto in data 8.11.2007 prevedeva l'applicazione dei canoni mensili di € 70,00 + 140,00 / Mese, mentre le fatture emesse e contestate riportano addebiti di somme diverse, non conformi al contratto prodotto ed altrimenti non giustificate da B.T. Italia ■■■ A tal proposito, risultano agli atti reclami mensili a partire dal 05/12/2008.

In considerazione del fatto che la B.T. ITALIA ■■■ non ha prodotto alcuna memoria né documentazione probatoria attestante la regolare e corretta fatturazione contestata dall'utente; che la stessa B.T. ITALIA ■■■ ha, a seguito del reclamo 05/12/2008, eliminato l'addebito della contestata somma di € 75,00 mensili, a decorrere dal mese di gennaio 2009; che deve ritenersi pacifico tra le parti il corretto e regolare svolgimento del rapporto contrattuale e della relativa fatturazione per il periodo intercorrente tra la sottoscrizione del contratto (08/11/2007) e l'emissione della fattura relativa al periodo ottobre 2008, in assenza di pregresse contestazioni; si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante, sia sotto il profilo da questa dedotto della indebita fatturazione di canoni non conformi al contratto, sia sotto l'ulteriore e diverso profilo, del tutto eventuale, della modifica unilaterale – da parte di B.T. Italia ■■■ – delle condizioni economiche del contratto, in difetto di prova, da parte della stessa B.T. Italia ■■■, di aver esercitato il diritto di modificazione dell'offerta contrattuale di cui all'art. 70 Codice Comunicazioni Elettroniche nel rispetto dei limiti e delle condizioni ivi previste.

A seguito della indebita fatturazione, la Boni Boni Erba & Co. ■■■ ha pertanto diritto a vedersi riconosciuto il rimborso della somma richiesta, pari ad € 585,00= (cinquecento ottantacinque/00) alla data del 11/03/2010.

Non essendo stata proposta alcuna domanda di indennizzo relativamente alla mancata o parziale risposta ai reclami, la relativa questione non deve essere neppure affrontata nell'an debeat.

#### 2.b.2. Sulle spese del procedimento

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, e pur avendo reso la dichiarazione di cui all'art. 8, comma 3° 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".*

Quanto alle spese della procedura, si rileva dunque che B.T. ITALIA ■■■ non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né ha mai formulato all'istante un'offerta transattiva. Tenuto conto di ciò, si ritiene congruo 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,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla Boni Boni Erba & Co. ■■■ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla Boni Boni Erba & Co. ■■■ un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00), anche in considerazione della mancata partecipazione al tentativo di conciliazione da parte di B.T. ITALIA;

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;

UDITA la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla Boni Boni Erba & Co. ■■■ in data 05/02/2010.

La società B.T. ITALIA ■■■ è pertanto tenuta a corrispondere all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

Euro 585,00= (cinquecentottantacinque/00) a titolo di rimborso per indebita fatturazione, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di pagamento di ciascuna fattura;

Euro 200,00= (duecento/00) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 28 luglio 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto