
ATTI 1.21.1 – 2012/6030/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 39

del 28 ottobre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia XXX

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 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, 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 3 dicembre 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note dell'11 dicembre 2012 e del 29 gennaio 2013, 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 21 febbraio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 21 febbraio 2013;

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*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 03.12.2012 l'utente XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia spa 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, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa, mobile e servizi internet di tipo privato.

Dall'istanza introduttiva, dalla memoria dell'utente depositata in data 08.01.2013 (prot. 235) e dai documenti allegati emerge quanto segue:

- In data 26.03.2010 il sig. XXX sottoscriveva con l'operatore BT Italia spa il contratto denominato "Vip Suite Club" avente ad oggetto servizi di telefonia fissa, servizi di telefonia mobile e servizi internet;
- Il profilo tariffario abbinato al contratto "Vip Suite Club" prevedeva un canone mensile , incluso Adsl, di euro 58,00, 600 minuti gratis da fisso a cellulare aziendali, 2000 minuti gratis tra sim aziendali, 1000 minuti gratis da cellulari aziendali ai numeri di rete fissa aziendali, 1000 minuti gratis dai cellulari ai numeri di rete fissa aziendali, gratis cellulare Nokia 3120, costo zero per le chiamate locali e nazionali, ed euro 15,90 per le chiamate verso i cellulari.
- In data 27.10.2010 l'utente inviava con fax un reclamo all'operatore segnalando la mancata applicazione del piano tariffario concordato con riferimento alle seguenti fatture:
 - - fattura n. A 2010-744631 del 13.10.2010;
 - - fattura n. A 2010-744632 del 13.10.2010;
 - - fattura n. A 2010-744633 del 13.10.2010;
 - - fattura n. A 2010-744634 del 13.10.2010;
 - - fattura n. A 2010-744635 del 13.10.2010;
 - - fattura n. A 2010-744636 del 13.10.2010.
- In particolare in base al piano tariffario "Vip Suite Club" l'utente avrebbe dovuto corrispondere un canone mensile di euro 58,00, invece nelle fatture contestate il canone mensile risultava essere pari ad euro 67,70; inoltre l'utente contestava gli addebiti per le chiamate verso i numeri fissi nazionali e per le chiamate da numeri fissi verso i cellulari;
- In data 26.11.2010 BT Italia inviava all'utente risposta al reclamo confermando la correttezza degli addebiti "a fronte del listino previsto per il servizio in oggetto e delle successive variazioni";
- In data 17.12.2010, a seguito di contatto da parte dell'utente con il call center di BT Italia spa, l'operatore inviava all'utente copia della lettera inviata da BT Italia spa in

data 26.11.2010, copia della scheda di adesione al servizio "Vip Club Suite" sottoscritta in data 26.03.2010 e copia della scheda di adesione al servizio "Vip Go" del 17.05.2010;

- In data 17.01.2011 e in data 27.01.2011 l'utente inviava fax a BT Italia spa in cui segnalava all'operatore di non aver sottoscritto l'attivazione del servizio "Vip Go" in data 17.05.2010 e richiedeva al gestore l'esibizione di copia integrale della scheda di adesione in quanto la copia inviata da BT Italia spa era mancante di alcune pagine;
- L'utente avvertiva altresì il gestore che, in caso di prosecuzione del contenzioso in sede giudiziaria, avrebbe presentato querela di falso;
- In data 01.02.2011 e in data 11.03.2011 il gestore rispondeva alle contestazioni evidenziando di aver correttamente attivato il piano tariffario "Vip Go" sottoscritto dall'utente in data 17.05.2010.

In data 18.05.2012 l'utente proponeva istanza di conciliazione che si concludeva in data 15.10.2012 con un verbale di mancato accordo.

In data 03.12.2012 l'utente presentava istanza di definizione della controversia, richiedendo la rimodulazione del piano tariffario, l'emissione di note di credito per gli importi fatturati in eccedenza e il rimborso delle spese sostenute quantificare in euro 1000,00.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento di definizione in data 11.12.2012 prot. 22293 l'operatore BT Italia spa presentava memoria in data 12.12.2012 prot. 22457 del ai sensi dell'art. 16, comma 2, Regolamento cit., in cui:

- precisava che BT Italia aveva evaso il reclamo inviato dall'utente il 27.10.10 confermando la correttezza degli importi fatturati;
- specificava che nel mese di maggio 2010 il commerciale aveva inviato al cliente la documentazione relativa all'attivazione del profilo "Vip Go easy 7 mega" con canone mensile internet Vip di euro 50,00, canone mensile per linea euro 9,50, canone mensile per linea 9,50 e canone mensile per linea 9,50;
- ribadiva la correttezza degli importi fatturati indicando la presenza di un insoluto pari ad euro 1800,00.

Seguiva memoria di replica dell'utente in data 08.01.2013 prot. 235 in cui l'istante ribadiva di non aver sottoscritto il piano tariffario "Vip Go" e sollevava dubbi sull'autenticità del documento;

In data 21.02.2013 si svolgeva l'udienza di discussione, previamente convocata con nota 29.01.2013 prot. 1903, che si concludeva con il verbale di invio a definizione prot. 3844.

Motivi della decisione

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

Ai sensi dell'art.19, commi 4 e 5, Del. A.G.Com. 173/07/Cons, Allegato A, il Co.Re.Com. Lombardia, al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.". Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle contestazioni riferite all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto, alle conseguenti spese/fatturazioni non giustificate e alla trasparenza contrattuale.

1. Sulla applicazione di un profilo tariffario diverso da quello richiesto e sulle fatturazioni ingiustificate

L'utente lamenta l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato in data 26.03.2010 in sede di sottoscrizione del profilo "Vip Suite Club".

In particolare, l'utente sostiene di non aver sottoscritto in data 17.05.2010 il nuovo piano tariffario "Vip Go", mentre l'operatore BT Italia spa ritiene di aver applicato correttamente tale piano tariffario sulla base di una scheda di adesione sottoscritta dall'utente.

Per verificare la sussistenza o meno di una responsabilità in capo all'operatore rispetto all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato, occorre circoscrivere l'ambito dell'onere della prova. Infatti secondo l'art. 1218 c.c. si presume la responsabilità contrattuale del debitore a meno che il debitore sia in grado di provare che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Conseguentemente a fronte delle contestazioni effettuate dall'utente rispetto all'applicazione del piano tariffario spetta all'operatore provare di aver legittimamente addebitato gli importi in quanto dovuti e di aver agito applicando correttamente il piano tariffario.

Nel caso in specie il gestore BT Italia spa ha allegato alla propria memoria la copia della scheda di adesione al profilo tariffario "Vip Go" sottoscritta dall'utente in data 17.05.2010.

Lo schema contrattuale, prodotto in copia agli atti dalla società BT Italia spa, è sufficiente da solo a comprovare la volontà della parte istante di attivare il piano tariffario "Vip Go" in quanto, ai sensi dell'art. 2702 c.c., la scrittura privata "fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta".

Al riguardo si deve rappresentare che il Co.Re.Com. Lombardia non è competente in ambito di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento avente per oggetto la verità o la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione sulla stessa apposta, è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandata all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Per quanto sopra esposto, il documento relativo alla scheda di adesione al piano tariffario "Vip Go" costituisce prova, in assenza di querela di falso, della volontà dell'utente di attivare tale profilo tariffario e ne deriva che le fatture emesse da BT Italia spa devono considerarsi legittime.

Non è rilevabile altresì un difetto di trasparenza contrattuale perché l'operatore BT Italia spa ha allegato alla propria memoria difensiva, la copia della scheda di adesione sottoscritta dall'utente in data 17.05.2010 e le risposte scritte fornite all'utente alle contestazioni afferenti applicazione del piano tariffario "Vip go".

2. Sulle spese di procedura

Alla luce di quanto sopra non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso per le spese procedurali.

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;

DELIBERA

a definizione della controversia in esame di rigettare l'istanza presentata dall'utente con compensazione delle spese.

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

