

ATTI 1.4.1 2010/307/A

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 8

del 16 luglio 2010

Sono presenti i componenti del Comitato:

SANGIORGIO Maria Luisa	Presidente
GUSSONI Maurizio	Vice Presidente
SCARAMUCCI Pietro	Vice Presidente
BASSANI Emma Paola	
BIANCHI Romana	
MARIANI Tiziano	
TESTA Renzo	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, e in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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”;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia”;

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d’ora in avanti Regolamento);

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 delibera Agcom n. 179/03/CSP, all. A – “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza del 15 febbraio 2010, acquisita al protocollo Co.Re.Com Lombardia n. 2938/2010, con la quale la XXX di Y.Y. ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 5/03/2010 (prot. n. 4586/2010), con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del summenzionato “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 8 aprile 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza dell’8 aprile 2010;

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;

UDITA l'illustrazione della Presidente Maria Luisa Sangiorgio, nella seduta del 16 luglio 2010;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia

1. La XXX di Y.Y. nella propria istanza di definizione della controversia ha rappresentato quanto segue:

- a) in data 14 giugno 2009, il sig. Federico Cardarelli della Jam srl di Milano, a nome e per conto della società BT, si presentava presso la sede dell'istante, sottoponendole un'offerta commerciale per l'utilizzo di tre SIM e di tre telefoni cellulari;
- b) valutata la convenienza dell'offerta, nella stessa giornata la XXX (nella persona della titolare, sig.ra Y.Y.) sottoscriveva contratto con BT per l'utilizzo di n. 3 SIM, aderendo alla promozione *BT Start MNP*, che, secondo quanto precisato dal sig. Cardarelli, avrebbe dovuto prevedere: 1) canone mensile di € 5,00 per ogni SIM attivata (essendo le SIM in *MNP – mobile number portability* – da altro operatore); 2) 1000 minuti di traffico gratis al mese per ogni SIM, per conversazioni tra le tre SIM aziendali; 3) 300 minuti gratis di traffico al mese per ogni SIM, per conversazioni verso altre numerazioni; 4) tariffa di 12 centesimi di Euro al minuto per traffico oltre i 300 minuti; 5) possibilità di recedere dal contratto, entro 3 mesi dalla sottoscrizione, senza penali. Non veniva rilasciata all'utente copia del contratto sottoscritto, ma veniva data rassicurazione che il costo complessivo dei servizi attivati sarebbe stato di € 15,00 al mese (esclusi gli eventuali costi per le telefonate effettuate oltre le due soglie dei 1000 e dei 300 minuti di traffico);
- c) solo dopo l'attivazione delle tre SIM (corrispondenti alle numerazioni: 3881639xxx – 329 8517xxx – 388 6941xxx, tutte già in possesso della XXX e portate da Wind a BT), l'istante veniva a conoscenza, attraverso una telefonata al *call center* di BT effettuata per ricevere conferma della corretta attivazione dei servizi, dell'inesattezza delle informazioni ricevute dal rappresentante del gestore telefonico, in particolare riguardo al bonus/soglia di 300 minuti gratis di traffico e alla possibilità di recedere senza penali (condizioni in realtà non previste dall'offerta attivata), nonché al comodato gratuito dei terminali (per i quali l'offerta attivata risultava invece prevedere un canone di noleggio);
- d) infatti, al ricevimento della prima fattura (n. A2009-611646, emessa in data 13/08/2009 con scadenza in data 12/09/2009 e relativa al periodo 1° luglio – 31 luglio 2009, di importo pari ad € 92,72), l'istante riscontrava una difformità tra l'importo esposto nella medesima fattura e quanto riteneva dovuto in base all'offerta proposta dal sig. Cardarelli (atteso che, tra le voci fatturate, comparivano i canoni di noleggio apparati e addebiti per traffico al di sotto della soglia dei 300 minuti), e provvedeva, in data **10/09/2009**, a inoltrare formale reclamo alla BT (mediante fax, inviato al numero indicato dall'operatore del *call center* di BT), in cui denunciava il comportamento scorretto dell'agente della Jam srl di Milano (per avere prospettato differenti condizioni economiche dell'offerta), lamentava le irregolarità della fatturazione e richiedeva la risoluzione del contratto senza alcun aggravio di penali, rendendosi disponibile alla restituzione dei terminali;
- e) in mancanza di riscontri da parte dell'operatore, in data **1/10/2009** l'istante inviava alla BT, con lettera raccomandata, un secondo reclamo in cui chiedeva nuovamente la risoluzione del contratto, sottolineando ancora il comportamento scorretto dell'agente, Sig. Cardarelli, e contestava l'importo esposto nella seconda fattura nel frattempo ricevuta (n. A2009-687458, emessa il 13/09/2009, con scadenza il 13/10/2009 e relativa la periodo 1 agosto-31 agosto

2009, dell'importo di € 70,72) e avvisava, altresì, l'operatore, di avere ricevuto altri 3 terminali mai richiesti (ulteriori rispetto a quelli ricevuti al momento dell'attivazione del servizio);

- f) successivamente, l'istante riceveva altre 3 fatture da BT: 1) n. A2009-762802, emessa il 13/10/2009, scadenza il 12/11/2009, relativa al periodo 1 settembre – 31 settembre 2009, dell'importo di € 253,56; 2) n. A2009-839712, emessa il 13/11/2009, scadenza il 13/12/2009, relativa al periodo 1 ottobre – 31 ottobre 2009, dell'importo di € 162,48; 3) n. A2009-64771, emessa il 13/01/2010, scadenza il 12/02/2010, relativa al periodo 1 dicembre 2009 – 31 dicembre 2009, dell'importo di € 1891,24 relativo a penali per recesso anticipato; fatture che venivano tutte contestate dall'utente;
- g) in assenza di riscontri da parte dell'operatore, la XXX presentava formulario UG per l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. della Lombardia, tentativo che si concludeva con la mancata adesione dell'operatore alla procedura conciliativa.

Nell'istanza di definizione della controversia presentata a questo Co.Re.Com, la XXX ha richiesto "l'indennizzo per il disagio creato dalla BT e l'immediata interruzione dell'invio della fatturazione".

2. Con lettera del 5 marzo 2010 (prot. 4586/2010) è stata data comunicazione dell'avvio del procedimento di definizione della controversia, con contestuale convocazione all'udienza di discussione fissata per il giorno 8 aprile 2010. Durante la suddetta udienza, la parte istante si è riportata a quanto già dichiarato nell'istanza di definizione e ha chiesto di aggiornare le proprie richieste nei confronti dell'operatore come segue: storno totale delle fatture emesse e acquisizione di n. 6 terminali ancora in suo possesso.

All'udienza di discussione la parte BT non è comparsa e non ha presentato alcuna documentazione o memoria nei termini indicati dal *Regolamento* e dalla lettera di convocazione.

Valutazioni in ordine al caso in esame

1. Dall'istruttoria condotta in ordine alla controversia in esame, emerge che le contestazioni dell'istante si appuntano tanto sulla carenza di chiarezza e di certezza delle informazioni relative ai servizi prescelti in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento (carenza connessa alla mancata consegna, da parte del rappresentante del gestore telefonico, di copia del contratto sottoscritto e delle condizioni di abbonamento contenenti l'esatta indicazione dei servizi scelti e dei prezzi, nonostante tale documentazione fosse stata richiesta dall'utente), quanto sulla difformità tra le condizioni prospettate dal rappresentante dell'operatore al momento della conclusione del contratto e quelle in concreto applicate all'utente in fattura.

2. Ciò premesso, ai fini della definizione della controversia pare necessario valutare, innanzi tutto, il comportamento dell'operatore rispetto agli obblighi di informativa previsti dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che stabilisce, all'art. 4, i contenuti specifici del diritto degli utenti ad una informazione corretta circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione di servizi e pone corrispondenti oneri in capo agli operatori.

Ora, secondo quanto emerge dall'istruttoria, la XXX ha aderito alla proposta fatta da un agente della Jam srl di Milano, che, in nome e per conto della BT, ha prospettato una serie di condizioni estremamente vantaggiose per l'istante, tali da indurre la medesima a cambiare gestore telefonico e a concludere il contratto per la fornitura di servizi telefonici con BT. Tuttavia, lo stesso agente non ha rilasciato all'utente né un prospetto illustrativo dettagliato delle condizioni prescelte e delle tariffe applicate, né copia del contratto sottoscritto. E tali documenti non sono stati neppure recapitati alla XXX al momento dell'attivazione dei servizi. Va evidenziato, peraltro, come tali circostanze non siano state contestate dall'operatore che, nonostante l'invito espressamente indicato

nella lettera di convocazione all'udienza di discussione, non ha depositato entro i termini documenti o memorie atte a fornire e dimostrare una diversa versione dei fatti.

Solo in data 3 settembre 2009, presso la sede della Jam, su insistenza dell'utente, sono state consegnate alla titolare della XXX copie dei documenti sottoscritti all'atto dell'accettazione della proposta: si tratta della "Scheda di adesione", contenente le informazioni generali relative all'intestazione del contratto, alle modalità di pagamento e alle specifiche tecniche dei servizi attivati (peraltro non compilata in modo completo), di un estratto delle Condizioni generali di contratto e del modulo di adesione alla Promo BT Start MNP, con l'indicazione in grassetto e in caratteri più grandi rispetto al testo: "*5€ canone mensile per SIM invece che 8€ - Basta una SIM in MNP*". Tuttavia, anche questi documenti, gli unici sottoposti alla firma della XXX e allegati all'istanza di definizione, non contengono una descrizione sufficientemente dettagliata dell'offerta e dei prezzi dei servizi prescelti e, pertanto, non sono idonei ad assolvere congruamente ai doveri informativi normativamente previsti in capo ai gestori.

Tutto ciò considerato, si può affermare che la BT non ha conformato il proprio comportamento a quanto prescritto dall'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove stabilisce, ai fini dell'effettiva realizzazione del diritto degli utenti alla completezza delle informazioni e del corretto esercizio del diritto di scelta tra diverse offerte commerciali, "*l'impegno degli organismi di telecomunicazione a presentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione e in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, [..]. le condizioni per il rinnovo e il recesso, eventuali penali*".

3. Alla luce della mancanza di completezza e certezza della informazioni ottenute al momento della sottoscrizione dell'offerta, va dunque considerata la pretesa di risoluzione del contratto, inoltrata dalla XXX una volta ricevuta la prima fattura e contestualmente al reclamo presentato per contestare l'erroneità della fatturazione.

Secondo quanto dichiarato dalla XXX, alla base della volontà di risolvere il rapporto contrattuale, espressa nella raccomandata A/R del 1/10/2009 (ma già manifestata nel fax di reclamo del 10 settembre), sta la valutazione della difformità e della scarsa convenienza dei servizi in concreto attivati da BT e dei costi applicati, rispetto a quelli prospettati dal rappresentante dell'operatore; valutazione che è stato possibile effettuare solo al momento del ricevimento della prima fattura, vista l'omessa consegna all'utente di una documentazione completa.

Ciò posto, è evidente come il difetto di una informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante, innanzi tutto, sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente, ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate da BT; inoltre, il medesimo difetto di informazione ha indotto nell'utente il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto invece applicato da BT è stata riscontrata solo dopo la lettura della prima fattura emessa.

Legittima appare allora la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto, e non dovuti risultano, pertanto, gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato.

Quanto alle fatture emesse fino alla cessazione del rapporto contrattuale, si ritiene che esse debbano essere onorate dall'utente, ma limitatamente agli importi ricalcolati sulla base delle condizioni prospettate dal venditore, ossia €5,00/mese per ciascuna SIM, IVA esclusa, oltre alle tasse di concessione governativa.

4. Rimangono ora da considerare le condotte tenute dalle parti successivamente al fax di reclamo per la contestazione della prima fattura, inviato dalla XXX alla BT il 10 settembre 2009, nonché successivamente alla raccomandata di disdetta del 1 ottobre 2009 (contenente anch'essa, fra l'altro, il reclamo per l'errata fatturazione e la disponibilità alla restituzione degli apparati).

4.1. Quanto a BT, va evidenziato come la società non abbia mai dato riscontro scritto e motivato alla prima contestazione, in violazione sia di quanto previsto dall' art. 8, comma 4 della

citata delibera Agcom n. 179/03/CONS, che stabilisce precisi oneri in ordine alle risposte ai reclami presentati dagli utenti, sia di quanto previsto dagli artt. 6.1 e 7.2 dalla Carta dei Servizi di BT (secondo cui BT si impegna a comunicare l'esito della valutazione del reclamo entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione). Ne consegue la fondatezza della richiesta di equo indennizzo avanzata dall'utente, atteso che, come più volte ribadito dall'Autorità (da ultimo con Delibera 28/09/CIR) «la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per gli utenti una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto degli utenti medesimi al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle (...) previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP» e ai citati artt. 6.1 e 7.2 dalla Carta dei Servizi di BT. Peraltro, nella quantificazione dell'indennizzo si ritiene equo applicare il limite stabilito dall'art. 6.2 della Carta dei Servizi – di 5,00 Euro giornaliera da moltiplicarsi per un massimo di 15 giorni di ritardo – stante la successiva manifestazione di volontà dell'utente di recedere dal contratto espressa con raccomandata, ricevuta dall'operatore il 6 ottobre 2009.

A questo proposito, va poi evidenziato come dalla documentazione agli atti risulti che BT ha gestito il recesso nei termini temporali previsti dall'art. 19.2 delle condizioni generali di contratto (dove si legge: “Il cliente riconosce che il recesso avrà effetto decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta, fatti salvi ritardi dovuti ad eventi non imputabili a BT”), e indicati altresì dall'art. 1 comma 3, legge 40/2007 (dove si precisa che i “contratti per adesione devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto senza vincoli temporali o ritardi non giustificati [...] e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”), posto che l'ultima fattura emessa dall'operatore (prima di quella di chiusura) e relativa all'utilizzo dei servizi BT riguarda il periodo compreso tra il 1° e il 31 ottobre 2009.

4.2. Quanto all'utente, pur se dichiaratasi disponibile alla restituzione dei telefoni cellulari in suo possesso, previa risposta dell'operatore ai reclami inoltrati, la XXX di fatto non ha mai provveduto in tal senso – adducendo a propria discolta il mancato riscontro di BT alle sue contestazioni –, nonostante sulla prima pagina di ogni fattura fossero indicate in modo chiaro le istruzioni per la riconsegna degli apparati.

A questo riguardo, si ritiene di dovere rigettare la pretesa avanzata in udienza dalla XXX in ordine al mantenimento del possesso dei terminali ricevuti dalla BT. Infatti, premesso che la restituzione dei terminali è prevista come obbligo dalle Condizioni Generali di Abbonamento *BT Start* qualora l'utente non eserciti la facoltà di riscatto, va precisato che, anche accogliendo la contestazione della XXX, secondo la quale nella proposta formulata dall'agente di BT i terminali erano stati assegnati all'utente in comodato d'uso gratuito, la XXX è tenuta a restituire i telefoni ancora in suo possesso ai sensi degli artt. 1803 e 1809 c.c., dalle cui disposizioni si ricava che la riconsegna dei beni in comodato segue necessariamente alla cessazione del contratto.

CONSIDERATO tutto quanto sin qui esposto, e ribadito che BT non ha fornito né prova alcuna circa la conformità dei servizi e delle condizioni economiche applicate alla XXX rispetto all'offerta cui l'utente avrebbe aderito, né copia del contratto sottoscritto dall'utente, e che non ha aderito alla procedura conciliativa;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

I) la società BT Italia s.p.a. è tenuta a:

a) provvedere allo storno integrale della fattura n. A2009-64771, emessa il 13/01/2010, dell'importo di € 1.891,24 relativo a penali per ræesso anticipato, e allo storno parziale delle fatture n. A2009-611646, n. A2009-762802 e n. A2009-839712, dopo il ricalcolo degli importi dovuti dalla XXX secondo quanto previsto al successivo punto **II**), lett. b);

b) provvedere a liquidare a favore della XXX di Y.Y. la somma di € 75,00 quale indennizzo per mancata risposta al reclamo;

c) provvedere a liquidare a favore della XXX di Y.Y. la somma di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

II) la XXX di Y.Y. è tenuta a:

a) restituire alla BT Italia s.p.a. tutti gli apparati BT ancora in suo possesso;

b) provvedere al pagamento delle fatture n. A2009-611646, n. A2009-762802 e n. A2009-839712, per gli importi ricalcolati sulla base dei canoni prospettati dall'agente della BT e delle tasse di concessione governativa, e corrispondenti a € 6696 (per la fattura n. A2009-611646), € 33,48 (per la fattura n. A2009-762802) ed € 33,48 (n. perla fattura A2009-839712).

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, 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 presente delibera 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 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione 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 sessanta (60) giorni dalla comunicazione del medesimo.

Il Presidente
Maria Luisa Sangiorgio

Il Dirigente
Mauro Bernardis