

DELIBERA N. 31  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX / BT ITALIA SPA  
(GU14/14915/2018)

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17 aprile 2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, Regolamento interno del Co.Re.Com.;

VISTA l’istanza di XXX del 10/09/2018 acquisita con protocollo N. 0123667 del 10/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con l’istanza presentata in data 10 settembre 2018 il sig. XXX ha dichiarato quanto segue: “A seguito dei numerosi disservizi ho deciso di passare ad altro operatore (Vodafone) il quale in data 01/02/2017 mi comunicava l’avvenuta attivazione della linea ADSL e in data 15/02/2017 mi comunicava l’avvenuta attivazione della linea fissa (n. XXX). Nonostante ciò ho continuato a

ricevere fatture emesse da BT (in parallelo con quelle emesse, giustamente, da Vodafone), ho quindi provveduto a bloccare l'addebito diretto in banca e a fare presente il problema al servizio clienti BT il quale mi comunicava che avrei ricevuto le note di credito e i relativi rimborsi. Successivamente ho ricevuto nuove fatture alle quali sono sempre seguiti nuovi contatti telefonici e a mezzo mail e fax col il servizio clienti BT ma nulla è stato risolto. Senza aver risolto nulla e non avendo ricevuto alcun riscontro ai miei solleciti se non dei generici "la pratica è in lavorazione, ho sollecitato l'ufficio reclami" ho ricevuto addirittura dei solleciti di pagamento da società esterne per conto di BT a seguito dei quali ho provveduto a risollecitare il servizio clienti. Ultimo sollecito telefonico avvenuto in data odierna senza alcun risultato; sono sempre in attesa di emissione note di credito e relativo riaccredito delle somme ingiustamente prelevate dal mio c/c oltre ad un risarcimento per i danni e i ritardi subiti come più volte richiesto e mai quantificato". Alla luce di quanto dichiarato, il sig. XXX formula le seguenti richieste: "Emissione note di credito per tutte le fatture emesse successivamente al passaggio al nuovo operatore. Rimborso degli importi addebitati sul mio c/c delle fatture emesse successivamente al passaggio a nuovo operatore prima del mio blocco autorizzazione addebito diretto. Indennizzo per la mancata gestione della pratica in tempi adeguati e corresponsione interessi per le somme ingiustamente prelevate dal mio c/c". Con la replica del 17 settembre 2018, il sig. XXX ha precisato quanto segue: "Con riferimento alla nota di credito da ricevere concordo con quanto indicato da BT Italia S.p.A.; per quanto riguarda la determinazione del risarcimento chiedo che lo stesso venga determinato, come per prassi, secondo quanto indicato da Agcom per i casi di fornitura di un servizio non richiesto dal cliente fino a tutto il periodo di fatturazione".

## **2. La posizione dell'operatore**

BT nella memoria ritualmente depositata rappresentava quanto segue: "XXX è stato attivo con i seguenti servizi (ad oggi totalmente cessati): a) VIP (offerta XXX)\_utenza telefonica XXX. In data 15/02/2017 il sistema Pegaso generava l'email di conferma migrazione per NP Pura dell'utenza telefonica XXX. La fatturazione è tuttavia erroneamente proseguita fino al gennaio 2018 (ft. XXX del 13/01/2018) occorre pertanto riconoscere lo storno dei canoni VIP per il periodo a partire dal 15/02/2017 (data di migrazione) fino al gennaio 2018. La nota di credito da emettere è di euro € 636,84 (Iva inclusa) riporto di seguito l'elenco delle fatture oggetto di storno: 1) Fattura del 13-02-2017 - XXX (storno del rateo per il periodo a partire dal 15/02/2017 fino al 28/02/2017 per un importo di € 26,23 Iva inclusa)\_saldata dal cliente per l'intero importo pari ad € 55,51 (Iva inclusa); 2) Fattura del 13-03-2017 - XXX\_saldata per l'intero importo di € 55,51 (Iva inclusa); 3) Fattura del 13-04-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 4) Fattura del 13-05-2017 - A2017-XXX\_non pagata dal cliente; 5) Fattura del 13-06-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 6) Fattura del 13-07-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 7) Fattura del 13-08-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 8) Fattura del 13-09-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 9) Fattura del 13-10-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 10) Fattura del 13-11-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 11) Fattura del 13-12-2017 - XXX\_non pagata dal cliente; 12) Fattura del 13-01-2018 - XXX\_non pagata dal cliente. In conseguenza ai pagamenti l'importo che occorre effettivamente rimborsare ammonta ad € 81,74. b) BT Mobile Voce (offerta XXX)\_utenza XXX. Il servizio è stato cessato in data 31/01/2015 a fronte della richiesta di disdetta inoltrata dal cliente il 27/01/2015".

## **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito la richiesta dell'istante può essere accolta solo parzialmente per i motivi qui di seguito esposti. In merito alla richiesta di storno e rimborso, da quanto dichiarato da BT nella propria memoria, appare acclarata – in quanto pacificamente ammessa - la responsabilità dell'operatore per l'illegittima fatturazione, proseguita nonostante la migrazione dell'utenza fissa n. XXX. Alla luce di quanto sopra ed attesa la responsabilità del gestore nel non avere cessato tempestivamente l'emissione delle fatture nonostante il trasferimento ad altro gestore dell'utenza intestata al sig. XXX, si ritiene fondato il diritto di quest'ultimo ad ottenere la regolarizzazione della propria posizione amministrativa/contabile attraverso lo storno delle fatture insolite e il rimborso di quelle già pagate

per effetto dell'addebito automatico sul conto corrente intestato all'utente. Considerata l'espressa condivisione, da parte del sig. XXX, della ricognizione effettuata da BT quanto agli importi da stornare e a quelli da rimborsare, si ritiene che l'utente abbia diritto allo storno dell'importo isolato complessivo di € 636,84 (Iva inclusa) portato dalle fatture nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX nonché di ogni altra fattura eventualmente emessa da Bt nelle more del presente procedimento in relazione all'utenza n. XXX, nonché al rimborso di € 81,74, quale importo non dovuto e già corrisposto in relazione alle fatture nn. XXX e XXX. Per contro, alla luce dell'ormai consolidata giurisprudenza in merito, non può essere accolta la richiesta di indennizzo così come formulata dall'utente. A tal proposito, va rilevato come la prosecuzione della fatturazione nonostante l'avvenuta migrazione non risulti riconducibile a nessuna delle fattispecie per le quali è previsto il riconoscimento di un indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'ipotesi dell'attivazione di servizi non richiesti. Come più volte ribadito da Agcom e dai Corecom delegati, attraverso al richiesta di migrazione (come del resto attraverso la disdetta contrattuale) "l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi ( es. nei contratti aziendali) laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi" (In tal senso Corecom Lazio LAZIO/D/802/2014). Pertanto la prosecuzione della fatturazione nonostante la cessazione dei servizi per passaggio ad altro operatore non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, la società BT Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1. stornare l'importo insoluto di € 636,84 (Iva inclusa) portato dalle fatture nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX nonché di ogni altra fattura eventualmente emessa da Bt nelle more del presente procedimento in relazione all'utenza n. XXX;
- 2. rimborsare l'importo di € 81,74, già corrisposto in relazione alle fatture nn. XXX e XXX, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza. .

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 17 aprile 2019

IL PRESIDENTE