

**ATTI 1.21.1. – 2016/1737/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 47**

**del 17 luglio 2018**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/BT Italia S.p.A.

---

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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Assemblies 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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTE l'istanza presentata in data 3 marzo 2016 con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti 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 3 marzo 2016 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*, la società XXX (d'ora in avanti XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.A. (d'ora in avanti BT) avente ad oggetto contestazioni relative a fatturazioni non giustificate.

**1. La posizione dell'istante**

La società XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Nonostante la migrazione delle utenze intestate ad XXX a Fastweb, avvenuta nel dicembre 2012, BT ha continuato ingiustificatamente ad addebitare, sul conto corrente di XXX, costi per canone, consumi ed internet da Dicembre 2012 fino alla revoca degli addebiti sul conto corrente bancario, avvenuta a febbraio 2015.
- *"All'epoca della stipula del contratto telefonico con BT il promotore commerciale offrì un "pacchetto" che soddisfaceva le nostre richieste, ovvero telefonia fissa ed internet illimitato. La nostra esigenza (...) era di 2 linee telefoniche, per telefono e fax, ma il promotore ci suggerì di aderire ad un contratto che prevedeva 4 linee, oltre ad internet, e ci invitò a lasciare inattive due linee conservandole per una ipotetica esigenza futura, questo non avrebbe causato una maggiorazione dei costi. Quando chiudemmo il rapporto con BT nel Dicembre 2012, passando a Fastweb spa, considerammo chiuso il contratto nella completezza dell'offerta".*
- In data 24 marzo 2014 XXX inviava a BT la seguente segnalazione: *"(...) a seguito di verifiche contabili, nonostante il nostro contratto telefonico con voi sia cessato in data 30/01/2013 in seguito a migrazione a Fastweb Italia, avete continuato ad emettere fatture a nostro carico, da noi saldate tramite domiciliazione bancaria. Come da vostra richiesta, dopo numerosi solleciti telefonici, vi invio questo fax dove vi chiedo formalmente il rimborso di tutto quanto a noi erroneamente addebitato, in caso contrario mi vedrò costretta a rivolgermi ad un legale".*
- Il 16 settembre 2015, in riscontro alle segnalazioni inviate da XXX, BT ha comunicato con e-mail l'imminente storno dei canoni erroneamente fatturati. Tale storno, tuttavia non è mai avvenuto.
- Gli addebiti erroneamente fatturati comprendono i costi relativi ad internet e a tutte e 4 le linee telefoniche: sia le 2 linee attive da Dicembre 2012 sotto nuovo operatore Fastweb, sia le 2 linee *"da sempre inattive"*.

Per tutto quanto sopra esposto la XXX chiede *"lo storno e il rimborso delle fatture erroneamente emesse tra dicembre 2012 e luglio 2015"*.

**2. La posizione dell'operatore**

BT, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

*"XXX aveva attive le 4 numerazioni: XXX proveniente da Telecom Italia; XXX proveniente da Telecom Italia; XXX fornita da BT; XXX fornita da BT, associate all'offerta commerciale ITPONE-S-XXX.*

*Le utenze : XXX, XXX sono migrate al gestore Fastweb in data 30/01/2013, senza che ci pervenisse alcuna comunicazioni da parte del gestore.*

*In data 28/05/2015 a seguito di segnalazione di XXX è stata inserita l'offerta di decremento dei 2 numeri.*

*L'offerta è stata annullata per poter inserire l'offerta di cessazione totale in quanto XXX aveva nel frattempo inviato lettera di disdetta totale (ricevuta in data 08/07/15). Il servizio Vip risulta cessato il 22/12/2015.*

*Risultano da stornare i canoni dalla data di migrazione delle due utenze e i canoni totali post disdetta per un totale di 589,63 + iva.*

*Ad oggi l'estratto conto di XXX risulta a debito per euro 656.34".*

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti parziale accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

La parte istante lamenta l'indebita fatturazione da parte di BT, nonostante l'avvenuto passaggio delle utenze ad altro gestore.

A sostegno delle proprie ragioni XXX produce la prima fattura emessa da Fastweb dopo l'avvenuta migrazione, e la comunicazione del 16 settembre 2015 nella quale BT dichiara di rendersi disponibile allo storno dei canoni fatturati. In particolare, in tale comunicazione si legge: *"Gentile cliente (...), desideriamo confermarle che abbiamo analizzato la problematica da lei segnalata e le confermiamo che abbiamo provveduto alla completa cessazione di tutti i servizi come richiesto. Le confermiamo altresì che stiamo provvedendo allo storno di tutti i canoni fatturati nel periodo dopo la migrazione ad altro gestore delle utenze n. XXX e altresì allo storno di tutti i canoni fatturati dopo 30 giorni dalla Sua richiesta di cessazione presentata nelle modalità contrattualmente previste delle utenze XXX e XXX"*.

Nonostante questa comunicazione, il gestore non ha fornito prova, nel corso della presente procedura, di avere effettuati gli storni e rimborsi prospettati.

Ciò premesso, dall'analisi di tutte le fatture emesse da BT fino a luglio 2015, effettuata alla luce del contratto sottoscritto e della documentazione acquisita agli atti, emerge che nonostante il passaggio ad altro OLO (Fastweb) delle utenze n. XXX e n. XXX, avvenuto il 31 gennaio 2013, le fatture successive (a partire dal conto del n. XXX del 7 febbraio 2013 fino al conto n. XXX del 07 giugno 2015) espongono ancora canoni per le due utenze citate.

In quanto relativi a linee non più gestite da BT, tali canoni sono stati illegittimamente fatturati e andranno pertanto rimborsati o stornati.

Da quanto dichiarato da XXX, a febbraio 2015 è stata revocata l'autorizzazione all'addebito delle fatture BT sul conto corrente bancario intestato alla società. Dunque BT dovrà rimborsare i canoni relativi alle utenze n. XXX e n. XXX fino al conto n. XXX con scadenza 6 febbraio 2015 (ancora pagato tramite RID bancario) per un importo complessivo di € 336,00 più IVA (€ 7,00, per 2 linee, per 24 mensilità), mentre andranno stornati tutti i canoni successivi, fino alla cessazione del contratto.

Non solo. Va infatti evidenziato che le stesse fatture espongono traffico per servizi a sovrapprezzo sui due numeri già passati ad altro operatore per complessivi € 42,05 (oltre IVA). Anche tale importo, in quanto illegittimamente fatturato, andrà rimborsato per la parte già saldata (€ 29,44) e stornato per la residua parte. Andranno parimenti stornati eventuali importi addebitati a tale titolo su tutte le successive fatture eventualmente emesse, fino alla cessazione definitiva del contratto.

Quanto alle linee "native" BT, XXX e XXX, da quanto acquisito all'istruttoria non emerge prova della richiesta di cessazione delle stesse presentata dalla società *contestualmente* alla richiesta di migrazione effettuata per le due utenze "native" Telecom n. XXX e n. XXX. Tuttavia, XXX dichiara di avere inviato reclami telefonici a contestazione delle fatture emesse dall'operatore, invocando l'avvenuta cessazione di *tutti* i servizi in essere con BT e produce reclamo di pari contenuto datato 24 marzo 2014. Tale circostanza può dirsi acquisita atteso che sulla stessa non vi è stata contestazione da parte di BT: ciò sulla base del disposto dall'art. 115 c.p.c., e del principio di non contestazione dallo stesso stabilito, che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita (e di giungere, nell'ambito del procedimento di

definizione amministrativa della controversia, a stabilire sulla base dei medesimi fatti la "fondatezza" dell'istanza", ai sensi dell'art. 19, comma 4, Del. A.G.Com. 173/07/CONS).

Successivamente, in data 29 giugno 2015, XXX, su espressa indicazione del *call center* di BT, invia richiesta di cessazione di tutti i servizi, ricevuta dall'operatore in data 8 luglio 2015.

Sebbene solo in tale data sia stata dunque manifestata la volontà di recedere dal contratto in essere con BT, nelle forme richieste dall'operatore, l'istruttoria condotta consente di affermare che l'utente già a partire da fine marzo 2014 aveva contestato le fatture emesse da BT nella convinzione, di avere già cessato (con il passaggio ad altro OLO) tutti i servizi in essere con tale operatore. E va sottolineato che la mancanza di riscontro da parte di BT non ha posto XXX nella condizione di richiedere tempestivamente e correttamente la cessazione totale dei servizi, avvenuta, come precisato poco sopra, solo nel giugno del 2015.

Sulla base della ricostruzione dei fatti e delle considerazioni sopra esposte, alla luce degli importi esposti nelle fatture BT e del contratto stipulato (che prevedeva un canone base per il servizio Vip Voip di € 67,50 (IVA esclusa), cui si aggiungevano quattro canoni da € 7,00 (iva esclusa) si ritiene che, a partire dall'avvenuto trasferimento delle due utenze XXX e n. XXX (sulle quattro attive) ad altro operatore, possa considerarsi legittimo l'addebito della sola metà del canone base, ciò in applicazione del principio di equità di cui all'art. III.5.2 delle Linee Guida di cui alla Delibera n. 276/13/CONS, attesa la buona fede di XXX comprovata dalla documentazione allegata all'istanza.

Pertanto, considerato quanto già rilevato in merito alla revoca dell'addebito su conto corrente bancario, si dispone il rimborso di € 810,00 (oltre IVA) (calcolato moltiplicando la metà del canone base – € 33,75 (oltre IVA) – per 24 mensilità corrisposte a partire dalla fattura del 7 febbraio 2013, fino alla fattura del 7 gennaio 2015) e lo storno della metà del canone sino all'ultima fattura legittimamente emessa dopo la cessazione del 7 luglio 2015.

Considerato infine che la ricezione da parte di BT della volontà di recedere dal contratto è avvenuta in data 7 luglio 2015, e considerato il preavviso di trenta giorni previsto dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40, andranno stornate per intero le fatture relative al periodo di fatturazione successivo al 7 agosto 2015.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento parziale della domanda dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 in favore della società XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

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;

### **D E L I B E R A**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura;
- ii. a rimborsare alla società XXX i canoni relativi alle utenze n. XXX e n. XXX fatturati a partire dal conto n. XXX del 7 febbraio 2013 fino al conto n. XXX, con scadenza 6 febbraio 2015, per un importo complessivo di € 336,00 più IVA (€ 7,00, per 2 linee, per 24 mensilità);

- iii. a stornare i canoni relativi alle utenze n. XXX e n. XXX fatturati successivamente al febbraio 2015;
- iv. a rimborsare alla società XXX l'importo di € 29,44 relativo a servizi a sovrapprezzo sulle utenze n. XXX e n. XXX, fatturati dopo il trasferimento delle stesse utenze ad altro operatore;
- v. a stornare tutti gli importi fatturati per servizi a sovrapprezzo sulle utenze n. XXX e n. XXX, successivamente al febbraio 2015;
- vi. a rimborsare alla società XXX € 810,00 (oltre IVA) (importo calcolato moltiplicando la metà del canone base – € 33,75 (oltre IVA) – per 24 mensilità corrisposte a partire dalla fattura del 7 febbraio 2013, fino alla fattura del 7 gennaio 2015);
- vii. a stornare la metà del canone base mensilmente fatturato per il servizio Vip Voip (€  $67,50/2 = € 33,75$  oltre IVA) sino all'ultima fattura legittimamente emessa dopo la cessazione dei servizi del 7 luglio 2015.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente del Co.Re.Com.  
dott. Giulio Boscagli

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.

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