

ATTI 1.21.1. – 2015/4108/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 48 del 22 dicembre 2016

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia GECON XXX di Gennari e Colombo/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 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 Assemblies 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 A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*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");

VISTA l'istanza presentata in data 20 luglio 2015 con cui la GECON XXX di Gennari e Colombo, in persona del legale rappresentante Mario Colombo, 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 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

l'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia S.p.a. (d'ora in avanti BT), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento*, in relazione a servizi integrati di rete fissa mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle proprie memorie l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la società istante ha aderito ad una proposta contrattuale denominato Vip Ull Sip, con opzione *Always Relax*, in virtù della quale avrebbe dovuto pagare un canone base mensile di 45,00 euro+IVA per ciascuna linea, più un canone di euro 45,00+IVA mensile per l'opzione aggiuntiva per ciascuna linea, per un totale di euro 180,00+IVA mensili.
- Ciò nonostante, a partire dal mese di febbraio del 2014 la BT Italia ha fatturato canoni per euro 270,00+IVA mensili, oltre a traffico extrasoglia nonostante la società istante abbia sempre mantenuto i consumi di traffico al di sotto del bundle, come dimostrato dalle schermate depositate in atti.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato la richiesta di ordinarsi a BT lo storno delle somme in eccesso indebitamente fatturate, pari a euro 1.619,46+IVA per canoni ed euro 1.792,08+IVA per traffico extrasoglia.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'operatore ha ricostruito la vicenda contrattuale nei termini che seguono.

Il contratto sottoscritto dall'utente prevedeva i seguenti canoni: euro 45,00+IVA (oltre ai canoni base) a fronte di 1.200 min/mese di traffico, per linea analogica equivalente, effettuato verso le numerazioni di qualsiasi operatore mobile nazionale.

L'operatore ha ammesso l'errore di fatturazione relativo alla fatturazione di traffico verso numerazioni mobili nazionali, dichiarando di aver corretto l'errore a partire da maggio 2015 e precisando che l'importo da stornare, in quanto erroneamente fatturato, equivale a euro 1.783,84+IVA.

Inoltre, l'operatore ha precisato che l'insoluto riferibile al cliente è pari a euro 4.448,97 e che le utenze sono passate ad altro operatore a far data dall'11 settembre 2015.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, alla luce dell'istruttoria condotta, la domanda formulata dall'utente può trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di storno delle somme addebitate per traffico extra-soglia, l'operatore ha ammesso l'errore, quantificando in euro 1.792,08+IVA l'importo da stornare.

Con riferimento alle somme addebitate a titolo di canoni, l'operatore non ha allegato alcuna prova atta a dimostrare la correttezza dei canoni addebitati. D'altronde, in atti risultano numerosi reclami da parte della società istante, volti sia ad ottenere chiarimenti circa i termini del contratto, sia a correggere gli errori di fatturazione segnalati. A tali

reclami BT Italia ha dato riscontro con comunicazioni interlocutorie, senza mai fornire chiarimenti risolutivi alla propria cliente.

La condotta tenuta da BT Italia, dunque, si palesa come contraria non solo ai principi civilistici sulla buona fede nella esecuzione del contratto, ma anche alla stessa carta dei servizi dell'operatore, che all'art. 4 stabilisce quanto segue: *“BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”*.

Ne consegue che, in assenza di una adeguata allegazione probatoria ed in considerazione della corrispondenza intercorsa tra le parti ed allegata in atti, anche la richiesta di storno, relativamente alle somme fatturate in eccesso a titolo di canoni, può essere accolta.

Pertanto, avendo l'utente provveduto a pagare puntualmente le somme non contestate, si ritiene di poter disporre lo storno dell'intero attuale insoluto, pari ad euro 4.448,97.

4. Spese di procedura

Considerato l'integrale accoglimento delle domande dell'istante e considerato altresì il comportamento di entrambe le parti durante l'intera procedura di risoluzione della controversia, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di BT in favore dell'istante dell'importo di € 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 dell'istanza d GECON XXX di Gennari e Colombo 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 a rimborsare in favore dell'istante l'importo di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura;

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alla società istante, mediante lo storno integrale dell'attuale insoluto, con ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito.

4. 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

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