

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 1 settembre 2015 con cui l'utente XXX Restelli 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, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Di avere, in data 31 luglio 2013, sottoscritto con la BT Italia un contratto per la fornitura di una linea fissa, una linea mobile e ADSL scegliendo il piano tariffario All in one – Vip Smart, che prevedeva il pagamento di euro 76,50 + IVA mensili per traffico illimitato;
- dopo l'attivazione l'istante ha ricevuto solo la prima fattura relativa al periodo 1-31 agosto 2013 e poi più nulla fino al mese di giugno 2014, nonostante i solleciti inviati all'operatore;
- Le fatture ricevute sono risultate notevolmente superiori a quanto pattuito, per cui l'utente ha provveduto a contestarle, pur pagando gli importi addebitati per non incorrere nella sospensione del servizio;
- Anche dopo il passaggio a Vodafone, in data 8 gennaio 2015, BT ha continuato ad emettere, mensilmente, le fatture fino al mese di marzo successivo;
- A causa della fatturazione indebita l'utente ha corrisposto l'importo complessivo di euro 6.394,00 per la fornitura dei servizi da agosto 2013 a dicembre 2014, a fronte dell'importo di euro 1.585,84 contrattualmente pattuito, oltre ad euro 1.516,43 addebitati successivamente al passaggio ad altro operatore.

In base a quanto premesso, l'istante ha formulato la richiesta di ordinarsi a BT il rimborso complessivo di euro 6.324,59 oltre al rimborso delle spese sostenute e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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 38,00+IVA per il servizio di fonia+internet, euro 27,50+Iva per il servizio voce mobile e canone noleggio terminale, euro 10,00 +IVA per l'opzione "Data pack" . A tal proposito, l'operatore ha precisato che "secondo lo schema riassuntivo presente a sistema e fornito dal commerciale al cliente è stato detto che avrebbe pagato 76,5 euro con traffico incluso ma l'informazione non è corretta infatti il traffico è comunque soggetto a pagamento come da tariffe sopra riportate".

Inoltre, l'operatore ha ammesso di aver commesso alcuni errori di fatturazione, ed in particolare di aver contabilizzato due volte il contributo di attivazione e di aver contabilizzato il contributo per recesso terminale in misura di euro 960,00 in luogo di euro 580,00 come dovuto.

Infine, l'operatore ha confermato che i servizi risultano cessati e il cliente presenta uno "scaduto" pari ad euro 1.930,76 relativo alle fatture emesse per i mesi da febbraio a maggio 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 ricalcolo dei costi addebitati sulla base della tariffa comunicata all'atto della stipula contrattuale, la stessa può essere accolta. L'operatore, infatti, ha ammesso che il proprio agente commerciale ha comunicato all'utente che i canoni erano comprensivi di traffico, inducendolo così ad aderire all'offerta. Nè, d'altronde, l'utente è stato messo in grado di accorgersi dell'errore, non avendo ricevuto i documenti di fatturazione per circa dieci mesi, nonostante li abbia sollecitati.

La condotta tenuta da BT Italia, dunque, si palesa come contraria non solo ai principi civilistici sulla buona fede nelle trattative e 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”*.

Pertanto, appare legittimo che l'operatore provveda a rimborsare all'utente la differenza tra quanto corrisposto e il canone pattuito in sede di adesione contrattuale, pari ad euro 76,50+IVA (come dichiarato dall'utente e confermato dall'operatore).

Con riferimento alle fatture emesse dopo il passaggio ad altro operatore, è evidente che le stesse risultano prive di giustificazione, ivi incluse eventuali penali addebitate a titolo di recesso anticipato, trattandosi, nel caso di specie, di una ipotesi di risoluzione per inadempimento dell'operatore.

Ne consegue che anche la richiesta di storno, relativamente alle fatture emesse a partire dal mese di febbraio del 2015, può essere accolta.

Merita accoglimento la richiesta di parte istante di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclami atteso che in atti non risulta formale risposta dell'operatore al reclamo dell'istante del 14/11/2013 avente ad oggetto il mancato recapito della fatturazione. Tenuto conto che non risulta contestata la circostanza dedotta dall'istante che le fatture sono state recapitate all'utente solo nel giugno 2014 appare congruo computare un periodo di indennizzo pari a complessivi 169 giorni di ritardo decorrenti dal 14/12/13 (considerato il periodo di gestione del reclamo dei clienti di 30 gg. indicato nella carta servizi dell'operatore) sino al 1/6/2014. In applicazione dell'art 11 del Regolamento sugli indennizzi Bt deve ritenersi tenuta a corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 169,00 computato tenuto conto dell'indennizzo giornaliero di euro 1,00, indicato dalla citata disposizione, per il periodo complessivo sopra indicato.

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 € 150,00 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 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, oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, la differenza tra quanto effettivamente corrisposto a titolo di corrispettivo per la fruizione dei servizi, per il periodo intercorrente tra l'attivazione degli stessi e l'effettivo passaggio delle utenze ad altro operatore, ed il canone pattuito pari a euro 76,50 mensili, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante i seguenti importi con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. Euro 169, 00 (centosessantanove,00) a titolo di indennizzo per ritardata al reclamo del 14/11/2013

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'istante, anche mediante lo storno di tutti gli importi fatturati relativamente al periodo successivo al passaggio ad altro operatore, ivi incluse eventuali penali per recesso anticipato.

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