

DELIBERA N. 120/20

**XXXX XXXX XXXX / BT ITALIA SPA
(GU14/71125/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 14/10/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX XXX del 20/01/2019 acquisita con protocollo n. 0024508 del 22/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza depositata in data 20 gennaio 2019, la XXX XXX XX, nella persona del referente XXX XXX (in qualità di amministratore unico della società), ha rappresentato quanto segue: “Stipulo tramite l'agenzia XXX XXX XX un contratto con BT Italia di telefonia aziendale. Trattandosi di un contratto stipulato a distanza, fuori dei locali commerciali, prima di impegnarmi definitivamente contatto l'agenzia e chiedo copia cartacea del contratto. Non ricevendo risposta contatto immediatamente il centro assistenza di BT Italia ed ottengo l'invio per mail il 17/12/2015 della scheda di adesione dove erano riportate tutte le caratteristiche del contratto. Ricontrando una grande difformità con quanto concordato nella stessa giornata invio una raccomandata con richiesta immediata di revoca dell'adesione all'offerta. Passano i giorni e non avendo riscontro alla raccomandata in data 04-01-2016 invio ulteriore raccomandata con cui ribadisco la richiesta di recesso avanzata il 17-12-2015. Il giorno 21-01-2016 arriva in ditta un tecnico che si qualifica come operatore Vodafone (che stavano realmente aspettando a seguito di richiesta di ristrutturazione dell'offerta avanzata a Vodafone) il quale installa delle apparecchiature e mi fa firmare velocemente, comprendo l'intestazione di BT Italia sulla carta. Andato via il finto tecnico Vodafone e riguardando il foglio firmato mi rendono subito conto di essere stato ingannato. Immediatamente, lo stesso giorno, invio ulteriore raccomandata a BT Italia con cui comunico quanto accaduto e richiedo per l'ennesima volta (la terza in meno di un mese) di disattivare immediatamente i servizi e il ritiro delle apparecchiature. Inutile a dirsi, BT Italia ignora per l'ennesima volta la richiesta, non lavora il recesso e continuerà ad emettere fatture fino a giugno 2016 nonostante la richiesta e, cosa ancora più grave, senza che il servizio sulla linea fissa sia mai entrato in funzione. I servizi attivati in maniera scorretta e fatturati sono cinque e nello specifico sono la linea dati, la linea voce XXXXXX, la linea fax XXXXXX, la sim XXXXXX ed il mobile XXXXXX (fatturato nonostante il passaggio a Vodafone in data 05-01-2016). BT Italia fattura, non fornisce alcun servizio e non rilascia le numerazioni fisse (voce e fax) a Vodafone. Le due numerazioni in possesso della ditta da oltre 10 anni andranno perse ed io sarò costretto ad attivare nuove numerazioni con un grave danno per l'azienda”. Sulla base di quanto rappresentato, la società istante formula le seguenti richieste: 1. indennizzo per mancata risposta a reclamo; 2. indennizzo per assenza dei servizi voce, dati e fax dal 21 gennaio 2016; 3. indennizzo per attivazione di cinque servizi non richiesti. 4. indennizzo per mancata lavorazione del recesso a decorrere dal 21 gennaio 2016, per ciascuno dei cinque servizi. 5. indennizzo per perdita delle numerazioni di rete fissa voce e fax; 9. rimborso delle somme pagate al recupero crediti; 10. storno di tutte le fatture rimaste insolute.

2. La posizione dell'operatore

Con nota del 21 gennaio 2019, BT rappresentava quanto segue: “Non risultano ricevuti nel tempo disconoscimenti. I contratti allegati riportano il timbro della società e

sulla base di essi sono stati attivati i servizi: Vip Duet sulle numerazioni fisse XXXXXXXX e XXXXXXXX e Bt Mobile sulle numerazioni XXXXXXXX e XXXXXXXXXX. Risulta una segnalazione di guasto nel 2016 cui è stato fornito il relativo riscontro allegato e ad oggi non ci sono più servizi attivi e non risulta insoluto”.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.). Nel merito le richieste dell’istante possono essere accolte soltanto parzialmente per le motivazioni che verranno qui di seguito esposte. In merito alla richiesta sub 1) di indennizzo per mancata risposta a reclamo, si rileva che sono agli atti reclami datati 4 e 21 gennaio 2016, inviati a mezzo raccomandata a BT, rispetto ai quali l’operatore non ha dimostrato di avere fornito alcun riscontro. Pertanto, considerato che i due reclami attengono a due ben distinte contestazioni, ai sensi dell’art. 13 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, l’istante avrà diritto all’indennizzo per mancata risposta a reclamo nell’importo massimo di € 300,00 per ciascun reclamo non riscontrato, per complessivi € 600,00. In relazione alla richiesta sub 2) di indennizzo per assenza dei servizi voce, dati e fax dal 21 gennaio 2016, va premesso che, come è noto, ai sensi dell’articolo 3, comma 4, della delibera dell’Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in caso di disservizio devono procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle carte dei servizi e/o condizioni contrattuali. Sussiste peraltro in capo all’utente l’onere di segnalazione dei malfunzionamenti, poiché a fronte della segnalazione l’operatore è chiamato a porre in essere tutte le procedure idonee al ripristino della regolarità dei servizi. Per costante giurisprudenza dell’Agcom e dei Corecom delegati, non può essere dunque accolta la domanda di indennizzo avanzata dall’utente per asserito malfunzionamento della linea telefonica, qualora l’utente non dia prova di aver inviato un reclamo in proposito all’operatore, posto che solo tramite il reclamo l’operatore può attivare l’apposita procedura volta all’individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio. Nel caso in esame, a fronte di quanto dichiarato dall’istante nel formulario GU14 in merito alla totale assenza di servizi a partire dal 21 gennaio 2016, non è rinvenibile in atti alcuna documentazione che provi l’avvenuta segnalazione del disservizio per il periodo indicato dall’utente. A ciò si aggiunga che la parte istante, con raccomandata del 17 dicembre 2015, aveva espressamente richiesto all’operatore di non attivare il contratto per un’asserita difformità tra quanto sottoposto dall’agente in fase di adesione alla proposta contrattuale e quanto riscontrato sulla scheda di adesione inviata successivamente da BT. Alla luce di quanto rilevato non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo formulata dall’istante. In merito alla richiesta di indennizzo per perdita delle numerazioni, la stessa non può essere accolta atteso che, dalla documentazione in atti, non è possibile attribuire all’operatore BT la responsabilità per tale disservizio né è stata dimostrata l’oggettiva impossibilità per l’utente di recuperare le numerazioni di cui lamenta la

perdita; inoltre l'utente non fornisce prova circa la titolarità dei numeri in capo all'azienda per gli "oltre dieci anni" indicati nell'istanza, rendendo di fatto impossibile per questo Corecom anche l'eventuale quantificazione dell'indennizzo. Del pari non risulta meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che, come risulta dalla documentazione in atti (schede di adesione firmate dal sig. XXXX XXXX e corredate dal timbro della società XXX XXX) e come del resto confermato dalla stessa parte istante, la società XXX XXX, sottoscrivendo le proposte di contratto Multi Servizio di BT sottoposte dall'agenzia XXX XXX, ha manifestato in modo non equivoco la propria volontà di aderire a tali proposte. BT non ha dunque proceduto arbitrariamente ad attivare servizi ma ha agito sulla base di un contratto validamente concluso tra le parti. Altra cosa è poi la mancata gestione del recesso dall'offerta sottoscritta, inviato dall'utente circa 23 giorni dopo l'adesione alla proposta contrattuale. E veniamo così alla richiesta di rimborso di quanto pagato dalla società XXX XX in favore di BT a seguito di illegittima emissione di fatture successive al recesso, nonché di storno dell'insoluto. Da quanto acquisito all'istruttoria risulta provato che in data 24 novembre 2015 la XXX XXX, attraverso l'agenzia XXX XXX, ha sottoscritto proposta di adesione a un contratto multi servizio offerto da BT; successivamente, in data 17 dicembre 2015, ha inviato all'operatore raccomandata di disdetta per l'asserita difformità tra quanto prospettato dall'agente e quanto risultante dalla documentazione, ricevuta da BT, relativa alle condizioni economiche dell'offerta. Ora, in base all'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Inoltre, in caso di esercizio di tale facoltà da parte dell'utente, l'eventuale fatturazione successiva al recesso è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. E ciò anche qualora, successivamente alla disdetta, l'operatore abbia continuato ad erogare il servizio; in tal senso, infatti, dispone l'articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, il cui comma 2 stabilisce che "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Dunque, nel caso in esame, considerato che la XXX XX ha manifestato in data 17 dicembre 2015 la volontà di recedere dal contratto stipulato in data 24 novembre 2015, ma considerato altresì che, come risulta dalla fattura n. XXX del 13 marzo 2016, i servizi sono stati in realtà attivati a partire dal 21 gennaio 2016, vanno considerate illegittime tutte le fatture messe da BT dalla data di attivazione dei servizi fino alla chiusura del contratto. La richiesta di rimborso formulata dall'istante, tuttavia, può essere accolta limitatamente alle due fatture prodotte in atti, e, in particolare, le fatture n. XXX del 13 marzo 2016 e n. XXX del 11 aprile 2016. La mancata produzione documentale relativa ad altre fatture emesse da BT e pagate dall'utente impedisce a

questo Corecom di disporre ulteriori rimborsi. Quanto alla richiesta di storno dell'insoluto, si ritiene che la stessa possa essere accolta, e ciò nonostante l'affermazione di BT circa l'insussistenza di fatture non pagate, posto che quanto asserito dall'operatore non viene supportato da alcuna documentazione (quale, ad esempio, il prospetto amministrativo/contabile dell'utente o eventuali note di credito emesse dall'operatore). In ordine infine alla richiesta di indennizzo per la mancata gestione del recesso, la stessa non può trovare accoglimento poiché per prassi costante e consolidata di Agcom e dei Corecom delegati nei casi di ritardata gestione del recesso, a fronte della fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX XXX nei confronti dell'operatore BT Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. BT Italia s.p.a. è tenuta a: corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 600,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione della domanda; rimborsare integralmente le fatture n. XXX del 13 marzo 2016 e n. XXX del 11 aprile 2016, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione della domanda; stornare integralmente l'eventuale insoluto relativo al contratto stipulato da XXX XXX in data 24 novembre 2015. L'operatore BT Italia è infine tenuto a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 14 ottobre 2020

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI