

**DELIBERA N. 118/20**

**XXXX XXXX / BT ITALIA SPA  
(GU14/59457/2018)**

**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 del 17/12/2018 acquisita con protocollo n. 0233636 del 17/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza depositata in data 17/12/2018, il Sig. XXXX XXXX ha rappresentato quanto segue: “Nonostante reiterate segnalazioni telefoniche (per le quali risulta aperta in data 07.01.2016 la procedura di reclamo n° XXXXXX) e scritte (note inviate a mezzo fax in data 11.02.2016, 04.05.2016 e 03.11.2016), non è ad oggi pervenuto il rimborso delle seguenti fatture: n. XXXX-XXXX, pagata il 16.11.2015; n. XXXX-XXXX, pagata il 17.12.2015; n. XXXX-XXXX, pagata il 19.01.2016, per il complessivo importo di € 148,23, le quali erano state emesse, ed indebitamente pagate mediante addebito su conto corrente bancario, successivamente alla cessazione dell'utenza telefonica (XXXXXX) ed internet, avvenuta alla fine del mese di agosto 2015 a seguito di migrazione verso altro gestore. Inoltre, non è pervenuto il rimborso di € 20,41 di cui alla fattura n. XXXX-XXXX, recante la scadenza del 13.10.2015. Per contro, la BT Italia s.p.a. ha continuato ingiustificatamente ad emettere fatture per l'inesistente uso dell'utenza cessata e solo in data 19.07.2016 comunicava di prendere atto della cessazione e che in prosieguo di tempo sarebbe stata emessa nota di credito per tutte le fatture emesse dopo la migrazione, avvenuta nel corso del mese di agosto 2015. In realtà, per lungo tempo l'istante è stato bersagliato da un'agenzia di recupero crediti e la nota di credito è stata emessa soltanto nel mese di gennaio 2018 ed ha riguardato soltanto le fatture emesse mensilmente da febbraio a luglio 2016 e non anche le tre precedenti indebitamente pagate e quella di agosto 2016, peraltro anch'esse riferite a periodi successivi alla migrazione verso altro gestore (senza contare la fattura n. XXXX-XXXX, pure pagata, riferita al mese di agosto 2015, nella quale, a fronte di traffico zero per l'avvenuta cessazione, erano stati addebitati a vario titolo € 191,82, di cui € 104,00 a titolo di "contributi", con apparente applicazione di una penale non prevista nel contratto a tempo indeterminato stipulato il 3.11.2014)”. Alla luce di quanto esposto, l'istante formula le seguenti richieste: 1) rimborso delle fatture indebitamente emesse e pagate e liquidazione della nota di credito emessa da BT; 2) indennizzo per mancata o ritardata gestione del recesso; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore ha dichiarato quanto segue: “Da verifiche in OBIEE, i canoni del servizio VIP Assolo sono stati erroneamente fatturati fino al 01/08/2016. Il sistema di fatturazione ha stornato automaticamente il rateo a partire dal 20/07/2016 fino al 01/08/2016. Al cliente occorre pertanto riconoscere lo storno dei canoni per il periodo a partire dal 14/08/2015 (data di migrazione in TIM) fino al 20/07/2016 (data di ultima fatturazione) per un importo complessivo pari ad € 408,32 + Iva. Evidenzio che le fatture post-migrazione contabilizzano le rate dei contributi d'Installazione on-site dalla n. 10 alla n. 24, che restano di competenza di XXXXX XXXXX (pari ad € 4,00 + Iva mensili) come previsto dall'offerta commerciale VIP Assolo. - Le fatture XXXX-XXXX, XXXX-XXXX, XXXX-XXXX contabilizzano i canoni e le rate del contributo d'installazione

on-site del servizio VIP per il periodo “post-migrazione”, dal 01/09/2015 fino al 01/01/2016. Le tre fatture sopra riportate risultano tutte saldate e come esposto nella nota precedente dovranno essere oggetto di storno per i soli canoni. In GFP, la nota di credito XXXX-XXXX dell’importo di € 20,41 è stata abbinata a chiusura parziale della fattura XXXX-XXXX il cui importo originario era pari ad € 49,41. La nota di credito XXXX-XXXX non verrà pertanto rimborsata. In GFP, lo scaduto del cliente ammonta ad € 684,97 (iva inclusa), a tale cifra occorre detrarre l’importo di € 498,15 (Iva inclusa) corrispondente allo storno dei canoni post-migrazione; la somma che resterebbe a carico del cliente ammonta pertanto ad € 186,82 (Iva inclusa)”.

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

Preliminarmente 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.ii.). Nel merito si ritiene che le richieste della parte istante possano essere accolte solo parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L’utente lamenta la tardiva gestione del recesso dai servizi BT a seguito di migrazione verso altro operatore, avvenuta nell’agosto 2015, con l’illegittima prosecuzione della fatturazione e richiede, innanzitutto, il rimborso delle fatture, emesse tra ottobre e dicembre 2015, regolarmente pagate, benché non dovute, e lo storno di sei fatture indebitamente emesse da gennaio 2016 fino al luglio 2016, e inoltre la corresponsione di un equo indennizzo per il ritardo nella gestione del recesso e nella risposta ai reclami. A sostegno delle proprie ragioni, l’utente produce, fra l’altro, il contratto con il nuovo operatore e la prima fattura emessa a seguito di migrazione, nonché la nota del 19 luglio 2016 con la quale BT, in accoglimento della segnalazione dell’utente, manifesta in modo non equivocabile l’intenzione di procedere sia alla completa cessazione dei servizi, sia all’emissione di “una nota di credito per tutte le fatture emesse successivamente la data della [Sua] migrazione”. In detta nota Bt precisa altresì: “Nel caso in cui dovesse ricevere ulteriori fatture, La preghiamo di segnalarcelo per consentirci di effettuare gli opportuni storni”. Per contro, BT, benché in tale senso onerata in base alle regole in tema di onere della prova applicabili alle procedure di definizione amministrativa delle controversie, non produce la documentazione atta a provare la legittimità degli addebiti relativi alle “rate dei contributi d’Installazione on-site dalla n. 10 alla n. 24” (e pari ad € 4,00 + Iva mensili), che risulterebbero, secondo l’operatore, di competenza dell’utente in base all’offerta commerciale VIP Assolo. Pertanto, in assenza di prova circa la legittima pretesa rispetto a tali contributi, e acclarato l’effettivo ritardo dell’operatore nella cessazione dei servizi, è possibile affermare il diritto dell’utente al rimborso integrale delle fatture n. XXXX-XXXX, n. XXXX-XXXX e n. XXXX-XXXX, nonché allo storno integrale di tutte le fatture successive, sino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione. Si accoglie inoltre la richiesta di rimborso della somma di € 20,41 di cui alla nota di credito n. XXXX-XXXX, giacché la stessa non può essere portata a compensazione di una fattura (n. XXXX-XXX) che, sulla base di quanto sopra esposto, risulta essere stata illegittimamente emessa (e della quale pertanto BT non può pretendere il pagamento). Non può essere invece accolta la richiesta di rimborso della

fattura n. XXXX-XXXX, riferibile, secondo quanto affermato dall'utente, al mese di agosto 2015, in quanto la mancata produzione del documento contabile non consente a questo Corecom una valutazione sulla legittimità degli addebiti nella stessa contenuti. Non possono del pari essere accolte le richieste di indennizzo per "mancata o ritardata gestione del recesso" e per "mancata risposta ai reclami". Quanto alla prima, per ormai costante orientamento di Agcom e dei Corecom delegati, nei casi di ritardata gestione del recesso, l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti 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). Quanto alla seconda, sebbene in atti siano presenti i reclami sporti via fax dall'utente, gli stessi, tuttavia, non recano il report di corretto invio, rendendo di fatto impossibile la verifica circa l'effettiva loro ricezione da parte dell'operatore e, di conseguenza, impedendo l'accertamento (e il calcolo) dell'eventuale ritardo della risposta fornita da BT in data 19 luglio 2016. Infine, alla luce dell'accoglimento parziale dell'istanza e del comportamento tenuto dalle parti nel corso del procedimento, si accoglie la richiesta di rimborso delle spese di procedura, che vengono quantificate in € 50,00 (cinquanta/00).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti di BT Italia S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. BT Italia S.p.a. è tenuta a: rimborsare integralmente le fatture n. XXXX-XXXX, n. XXXX-XXXX e n. XXXX-XXXX con maggiorazione degli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza; rimborsare l'importo di € 20,41 di cui alla nota di credito n. XXXX-XXXX, con maggiorazione degli interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza; stornare integralmente le fatture emesse a partire dalla n. XXXX-XXXX fino alla completa chiusura del ciclo di fatturazione relativo al contratto cessato; corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura. La società BT Italia S.p.a. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente determina 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