



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 178/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SICURMARCA/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/1485/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 novembre 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza del sig. Alessio, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Sicurmarca, del 7 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Sicurmarca, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00343174, contesta l'arbitraria fatturazione di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di settembre 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante la disdetta contrattuale formalizzata mediante invio di raccomandata A.R. ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 9 agosto 2012, la predetta Società perseverava nella fatturazione di importi successivi al trasferimento delle numerazioni verso altro operatore, avvenuto nel mese di dicembre 2012. Pertanto, in data 16 ottobre 2015 l'istante formalizzava nuovamente la richiesta di dismissione dei servizi mediante l'invio di raccomandata A.R. n. 14514695303 - 3 ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 26 ottobre 2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati a far data dal mese di marzo 2015, allo stato insoluti, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata in data 7 settembre 2017 a mezzo posta elettronica ha rappresentato quanto segue *“con la raccomandata ricevuta in data 9 agosto 2012 Sicurmarca formalizzava la disdetta di diverse sedi, fra cui anche quella di Strada Vecchia, 1 – Vazzola (utenze 0438488XXX e 043828XXX). L'operatore che ha gestito la disdetta ha tentato di contattare Sicurmarca senza successo. Il 05 settembre 2012 ha inviato a mezzo posta i moduli per la disdetta. La richiesta non è stata gestita in quanto non formulata attraverso il modulo previsto da contratto; in sostanza, Sicurmarca, nel suo fax, non specificava se le utenze dovessero essere totalmente cessate con perdita del numero ovvero cessate con rientro in Telecom Italia. Con la mail dell'11 ottobre 2012 Sicurmarca reclama per la ricezione di fatture post disdetta. L'operatore che ha gestito il reclamo ha verificato che alcune offerte di cessazione erano state correttamente gestite a fronte della notifica di avvenuta migrazione ad altro Olo. Ha aperto ticket interno per sollecitare il completamento della cessazione ITPSIL-S-011687/3 e ha verificato che la cessazione si era concluso in data 30 novembre 2012. A seguito della notifica di migrazione dei cli associati all'ordine ITPSIL-S-011687, ricevuta in data 14 giugno*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2012, ha predisposto l'emissione di una nota di credito di importo pari ad € 280,50 + iva, a storno dei canoni dal 15 giugno 2012 contabilizzati nelle seguenti fatture: A2012-321888; A2012-384261; A2012-446905; A2012-509045; A2012-572755; A2012-632979. La nota di credito è stata autorizzata in data 10/05/13. Sulle altre offerte non risultavano pervenute notifiche di migrazione. Con la raccomandata ricevuta in data 26 ottobre 2015 Sicurmarca formalizzava la disdetta di 4 servizi, fra cui il VIP sulla sede di Vazzola, precisando che le utenze erano migrate nel dicembre 2012. L'operatore che ha gestito il ticket ha verificato l'avvenuta migrazione delle utenze e ha avviato la cessazione di tutte le offerte tranne di quelle associate all'ordine ITGARD-S-000820/2, in quanto non migrate. In data 28 gennaio 2016 è stata inserita a sistema l'offerta di cessazione ITPSIL-S-011688/2 il cui delivery risulta completato in data 29 gennaio 2016. Tramite contatto al 195 del 18 gennaio 2016 l'istante lamentava la ricezione di fatture post disdetta relative alle offerte ITGARD-S-000820/2, ITINTI-S-000199/1, ITINTI-S-000107 e ITPSIL-S-011688/1 per i quali aveva chiesto disdetta in data 16 ottobre 2015. Nel dettaglio aveva richiesto: ITGARD-S-000820/2 Cessazione; 16 ottobre 2015 ADSL (ITINTI-S-000199/1); 16 ottobre 2015 Numero Verde (ITINTI-S-000107). Riferisce che l'offerta ITPSIL-S-011688/1 è relativa ad un servizio VIP MIGRATO NEL 2012. Chiedeva pertanto l'allineamento dei sistemi con la cessazione totale dei servizi indicati, il blocco della fatturazione e lo storno dei canoni non dovuti. L'operatore che ha gestito il reclamo, verificata la cessazione dei servizi, ha predisposto lo storno delle seguenti fatture: Offerta ITINTI-S-000199 – servizio Albadsl Entry – sede di Motta di Livenza: Fattura del 07-04-2016 - A2016-156294; Fattura del 07-03-2016 - A2016-106088; Fattura del 07-02-2016 - A2016-55437; Fattura del 07-01-2016 - A2016-4158; Fattura del 07-12-2015 - A2015-602107; Fattura del 07-11-2015 - A2015-547226. Offerta ITDIGI-S-001171/1 – Servizio VIP – sede di Susegana: Fattura del 07-04-2016 - A2016-156294; Fattura del 07-12-2015 - A2015-599338; Fattura del 07-12-2015 - A2015-599338; Fattura del 07-12-2015 - A2015-599338; Fattura del 07-01-2016 - A2016-1382; Fattura del 07-01-2016 - A2016-1382; Fattura del 07-01-2016 - A2016-1382; Fattura del 07-01-2016 - A2016-1382; Fattura del 07-11-2015 - A2015-544304; Fattura del 07-11-2015 - A2015-544304; Fattura del 07-11-2015 - A2015-544304. Offerta ITINTI-S-000107 – Servizio Numero Verde – sede di San Vendemiano: Fattura del 07-04-2016 - A2016-156294; Fattura del 07-03-2016 - A2016-103333; Fattura del 07-02-2016 - A2016-52735; Fattura del 07-01-2016 - A2016-1382; Fattura del 07-12-2015 - A2015-599338. La nota di credito è stata emessa in data 4 settembre 2017. Come da analisi precedente (relazione allegata) poiché le utenze n. 043828XXX e n. 0438488XXX, associate offerta ITPSIL-S-011688, sono migrate ad altro OLO in data 23 giugno 2010 e sono state cessate in data 29 gennaio 2016, il cliente avrebbe diritto ad un ulteriore storno pari ad euro 793,77 + iva”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La richiesta dell'istante di cui al punto i), concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società BT Italia S.p.A. si è limitata a produrre copia della nota di credito n. H196512 emessa in data 10 maggio 2013 a storno dell'importo di euro 339,41 iva inclusa e della seconda nota di credito n. H499777 a storno dell'importo di euro 491,33, emessa quest'ultima in data 4 settembre 2017, in concomitanza quindi con l'avvio della presente procedura, senza però fornire evidenza della relativa contabilizzazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, dall'analisi di entrambi i documenti contabili si evince che i suddetti importi sono stati stornati *“a pareggio delle ns fatture”*: tuttavia la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico realmente usufruito dalla parte istante e la correttezza sia delle fatturazioni che delle conseguenti operazioni di storno. In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, la richiesta di storno integrale degli importi allo stato insoluti, fatturati a partire dal mese di dicembre 2012 deve ritenersi accoglibile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Alessio, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Sicurmarca, 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 provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00343174, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal mese di dicembre 2012 con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi