

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX X X XXX / BT Italia XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 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";
- la legge 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 96/07/CONS "Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7";
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 418/07/CONS, "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamate e tutela dell'utenza";
- la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 370 del 4 settembre 2012 con cui la società XXXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX X X XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia XXX (di seguito, per brevità, BT Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 4 settembre 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 23 novembre 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 dicembre 2012 poi aggiornata alla data del 24 gennaio 2013;

UDITE entrambe le parti nelle suindicate udienze;

ESAMINATI pertanto i relativi verbali di udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria dal 2006 di un contratto di telefonia con l'operatore BT Italia, contesta la fattura n. H160088 del 19 marzo 2012 di euro 5.717,25 contenente esclusivamente gli importi del "Canone mensile Internet" addebitati in relazione al periodo 1° gennaio 2007 – 31 marzo 2012, non fatturati in precedenza dall'operatore BT Italia.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 10 luglio 2006 la società istante sottoscriveva con BT Italia un contratto, che prevedeva l'attivazione in *Number Portability* della linea telefonica ISDN n. XXXXXXXXXXX, l'assegnazione di una nuova linea ISDN avente numerazione XXXX XXXXXX e la fornitura del servizio ADSL. Tali servizi venivano attivati in data 15 dicembre 2006.

In data non precisata la società istante riceveva dall'operatore BT Italia lettera datata 12 marzo 2012 in cui si comunicava che "(...) a seguito di un disallineamento tecnico verificatosi sui sistemi di fatturazione, in alcune fatture precedenti non era stato incluso il canone del servizio previsto nell'offerta commerciale (...) " e che tale anomalia era stata corretta con l'emissione di un'unica fattura, la n. H160088 del 19 marzo 2012 di euro 5.717,25, che veniva allegata, contenente, appunto, i canoni precedentemente non fatturati; nella medesima missiva il gestore offriva la possibilità di rateizzare il pagamento di tale addebito.

La società istante, per il tramite della Federconsumatori provinciale di Siena, con lettera del 14 aprile 2012 contestava integralmente la fattura di cui sopra, sostenendo che l'offerta commerciale *de qua* non prevedeva, in base alle condizioni economiche di cui al punto 3.1 servizio Alb@voice Prima Business 2003, "canoni o contributi addizionali" e richiedeva "l'emissione di nota di credito relativa alla fattura n. H160088 emessa in data 19/03/2012 oltre ogni indennizzo previsto dalla Carta Servizi BT Italia per il disagio arrecato".

L'operatore, con nota dell'11 maggio 2012, riscontrava detto reclamo ribadendo la correttezza della fattura in contestazione in quanto contenente la contabilizzazione del "Canone mensile Internet relativo al servizio "Vip Voip Gold" con riferimento al periodo 1° gennaio 2007 – 31 marzo 2012, non fatturato in precedenza".

In data 20 agosto 2012, la parte istante esperiva, nei confronti di BT Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione alla procedura da parte dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) l'emissione da parte dell'operatore BT Italia di una nota di credito dell'importo di euro 5.717,25 corrispondente all'importo della fattura contestata;
- 2) "ogni indennizzo previsto, oltre le spese di procedura sostenute e da sostenere".

In data 3 ottobre 2012, BT Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ribadisce la correttezza della fattura *de qua* n. H160088 del 19 marzo 2012 " (...) che contabilizza i canoni internet Adsl pregressi e non fatturati in precedenza relativi al periodo 01/01/2007-31/03/2012 per l'importo di euro 5.717,25 (IVA inclusa)"; precisa, inoltre, che il canone mensile internet, pari ad euro 75,00 oltre IVA, veniva correttamente fatturato a partire dal 7 maggio 2012.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente si osserva, in via generale, che, nel contratto di somministrazione (art. 1559 e seguenti del codice civile), il canone di abbonamento è una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente del servizio, trovando la propria ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti al gestore per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione della rete trasmissiva.

Nel caso di specie, all'esito delle risultanze istruttorie non risulta che l'offerta commerciale *de qua* contemplasse la gratuità del canone mensile per il servizio Adsl; viceversa, nella proposta commerciale relativa al contratto sottoscritto dalla società istante in data 10 luglio 2006 vi è un esplicito richiamo all'onerosità dello stesso (si veda la pag 5 dell'offerta medesima); né risultano pertinenti con l'offerta commerciale sottoscritta le condizioni economiche, citate nella comunicazione di Federconsumatori del 14 aprile 2012, in quanto relative ad un'offerta commerciale del 2003 (quindi

precedente e diversa da quella *de qua*), nella quale, peraltro, non si rinviene alcun riferimento alla gratuità del canone mensile internet.

Attesa, quindi, la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento a fronte di un servizio erogato in modo regolare e continuo e, comunque, usufruito dall'istante, la questione controversa non attiene l'*an*, quanto il *quomodo debeat* con riferimento ai canoni del servizio richiesto, e precisamente la legittimità o meno della fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi.

In ordine al pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, si deve evidenziare che l'art. 1562 del codice civile dispone espressamente che "nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso". Inoltre, in tema di trasparenza della bolletta telefonica si richiama anche l'art. 4 dell'Allegato A) della Delibera Agcom n. 418/07/CONS, che, con riferimento alla periodicità della fatturazione, al comma 2 precisa che "in caso di mancata fatturazione alle scadenze (...) l'operatore, al momento della fatturazione, deve: a) inviare una fattura separata per gli addebiti relativi a periodi precedenti o esporre tali addebiti nella fattura attuale in modo distinto dal restante traffico; b) indicare il motivo per il quale la fatturazione è avvenuta in ritardo; (...) e) indicare che l'abbonato può chiedere di effettuare, per gli importi oggetto di ritardata fatturazione, un pagamento rateizzato, senza interessi, per un periodo di durata almeno pari al ritardo dell'invio".

Nel caso di specie le condizioni generali di contratto di BT Italia relative all'offerta sottoscritta prevedono "la fatturazione mensile anticipata dei canoni"; pertanto, detto operatore era tenuto ad addebitare nella fattura corrente i consumi ed i canoni del mese precedente al mese di emissione della fattura stessa.

Ciò premesso, la problematica alla base della presente controversia deve essere ricondotta a due profili: a) in primo luogo, si dovrà verificare l'eventuale prescrizione dei crediti vantati da BT Italia; b) in secondo luogo, si dovrà verificare la legittimità della richiesta di pagamento in un'unica soluzione.

In relazione al profilo *sub a)* si intende estinta, in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2948 lett. 4) del codice civile, ed in assenza di alcun relativo atto interruttivo, la pretesa creditoria relativa al pagamento dei canoni per il servizio internet addebitati per il periodo gennaio – febbraio 2007; viceversa, è fondata e, quindi, legittima, la pretesa creditoria relativa ai canoni addebitati per il periodo marzo 2007- marzo 2012.

In relazione al profilo *sub b)*, occorre evidenziare che, sebbene sia fondato il credito per le motivazioni e nei limiti sopra espressi, non trova giustificazione la fatturazione in un'unica soluzione di un importo eccessivamente oneroso (euro 5.717,25); ciò in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa in *favor utentis*, atteso che la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, non consentendo all'utente di verificare l'effettivo costo del servizio contrattualizzato, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 della Delibera Agcom n. 96/07/CONS. Non risulta, infatti, agli atti del presente procedimento alcuna preventiva informazione in tale senso: la nota dell'operatore BT Italia, datata 12 marzo 2012, che indica i motivi della contabilizzazione posticipata dei canoni mensili del servizio

internet, è stata inviata contemporaneamente alla fattura contenente la richiesta di pagamento oggi contestata. Peraltro, la stessa, pur attestando una disponibilità alla rateizzazione dell'insoluto, non è sufficiente a dimostrare la correttezza della modalità di richiesta del pagamento degli addebiti in quanto estremamente generica sul punto.

Pertanto, in ordine agli importi fatturati nel conto n. H160088 del 19 marzo 2012, sussiste una responsabilità esclusiva della società BT Italia in ordine alla fatturazione posticipata dei canoni pregressi in un'unica soluzione; tale responsabilità legittima, pertanto, il diritto della società istante alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno dell'importo complessivo di euro 5.717,25 e la successiva emissione di nuove fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso dell'ammontare convenuto in sede di adesione contrattuale (euro 75,00 + IVA).

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, attesa la mancata partecipazione dell'operatore BT Italia al tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi presso questo CoReCom.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 maggio 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla XXXXX XXXXXXXX XX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX X X XXX, la società BT Italia XXX è tenuta:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante mediante:
 - a. lo storno degli importi richiesti in un'unica soluzione a titolo di "Canoni mensili Internet" (fattura n. H160088 del 19 marzo 2012) ed a procedere alla rateizzazione dei soli importi imputati a tale titolo a decorrere dal 1° marzo 2007 ed alla relativa riscossione, mediante l'emissione di fatture mensili che prevedano l'imputazione del pagamento di non più di un canone mensile pregresso riferito al periodo marzo 2007- marzo 2012;
 - b. il ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero dei crediti;
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento,

attesa la mancata partecipazione dell'operatore BT Italia al tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi presso questo CoReCom.

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Sandro Vannini