

DELIBERA n°_60_

**XXXX XXXX / BT ITALIA SPA
(GU14/517275/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 09/11/2022;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “*Segreteria Corecom*” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 13/04/2022 acquisita con protocollo n. 0125532 del 13/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, rappresentata dall'utente XXXX XXXX, in qualità di legale rappresentante (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di Telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo affari, nei propri scritti, dichiara in sintesi quanto segue. A settembre 2020 comunica a BT la disdetta del contratto e chiede che vengano forniti i codici di migrazione per darli al nuovo operatore, gli stessi vengono mandati da BT con e-mail il 02.10.2020. A Ottobre 2020 cambia sede e quindi nel vecchio ufficio ha smontato centraline e tutto e a fine Ottobre consegna il locale al proprietario. Nel nuovo ufficio inizia direttamente con WindTre. Il 03.11.2020 avviene la migrazione al nuovo operatore WindTre, come si evince dalla prima fattura allegata WindTre del 21.12.2020 "Abbonamenti e costi di attivazione" partono dal 04.11.2020. Lo stesso primo rimborso di BT del canone parte dal 03.11.2020 al 30.11.2020. Il 19.05.2021 BT tramite mail comunica di aver richiesto al loro ufficio contabilità il pagamento delle seguenti note di credito: N. F2020 – 141280 del 14/12/2020 di euro -17,08 - N. A855250 del 18/01/2021 di euro -761,28 - N. F2021 – 17340 del 14/02/2021 di euro -34,79. Il 15.04.2021 BT emette la fattura N. F2021-36476 di euro 1.595,32 con periodo di riferimento 01.03.2021 – 31.03.2021, sulla linea XXXXXXXXX, passata a WindTre il 03.11.2020, inserendo chiamate per euro 1.307,64 e canoni da aprile 2019 a marzo 2021. Allega le fatture BT 2019-2020, pagate, dove sono inseriti, quindi pagati, questi canoni pretesi. Allega anche

la fattura WindTre relativa al mese di Marzo 2021 con lo stesso numero indicato da BT XXXXXXXXX. L'ultima fattura ricevuta da BT risale a Ottobre 2020, quindi da Novembre 2020 a tutto Febbraio 2021 non risulta nessun traffico telefonico, nel mese di Marzo invece come da fattura risulta euro 1.307,64, da Marzo in poi nuovamente zero traffico. Il 10.05.2021 tramite Pec contesta questa fattura, chiede di non emetterne più e richiede ancora una volta il pagamento delle note di credito. Il 19.05.2021 BT risponde tramite mail comunicando di aver richiesto al loro ufficio contabilità il pagamento delle suddette note di credito. Il 23.06.21, invece, arriva un'altra mail dove comunicano che da una ulteriore verifica, non risultano crediti a ns. favore visto che non risultavano pagate le fatture, N. F2021-36476 di euro 1.595,32 e N. F2021-58819 di euro 14,06 (mai ricevuta). Quindi secondo BT era dovuta per differenza, la somma di euro 796,20. BT ha continuato ad emettere fatture di canoni e poi ha continuato TIM SpA dopo il passaggio di BT a Tim SpA. Queste fatture, da Novembre 2020 ad Agosto 2021 di canoni, Tim SpA le ha compensate con una nota di credito di euro 138,88 l'11.11.2021. Nella conciliazione dell'08.04.2022 l'Operatore WindTre ha confermato la data di migrazione, da BT a WindTre, il 03.11.2020, quindi impossibile che a Marzo 2021 ci possa essere stato traffico dallo stesso numero, XXXXXXXXX, da due operatori in contemporanea. Lo stesso vale anche per le fatture di canoni, emessi da BT e poi Tim SpA, da Novembre 2020 in poi. Sembra chiaro quindi che i pagamenti delle fatture pretesi da BT, ora Tim SpA non sono dovuti in quanto erroneamente emesse. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede:

- 1) lo storno delle fatture N. F2021-36476 di euro 1.595,32 e N. F2021-58819 di euro 14,06 in quanto il numero telefonico in argomento è migrato in WindTre dal 03.11.2020;
- 2) rimborso di euro 813,15 (note di credito e fattura pagata 2 volte).

2. La posizione dell'operatore

BT Italia (di seguito BT) ribadisce che al di là delle argomentazioni avversarie resta un ben preciso dato di fatto attestato dalla fattura n. F2021-36476 e cioè l'utilizzo della linea nel Marzo 2021 per chiamate nazionali per oltre 3 ore e telefonate verso cellulari per oltre 51 minuti. Pare evidente a fronte dell'uso del servizio che ne sia dovuto il corrispettivo; analoghe considerazioni valgono per i canoni fissi riferiti, peraltro, in massima parte a periodi anteriori alla migrazione. Sulla base di tali considerazioni pare evidente che non possa essere accolta la richiesta di rimborso e di storno formulata ex adverso. Si insiste, pertanto, per la reiezione dell'istanza, dichiarando in ogni caso la disponibilità di BT in via puramente transattiva e senza che ciò costituisca riconoscimento alcuno delle altrui pretese, a definire la controversia a ogni rispettiva reciproca pretesa corrispondendo la somma omnicomprensiva di euro 200,00.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Nel merito l'istante lamenta il mancato pagamento, da parte dell'operatore, delle note di credito emesse a titolo di rimborso per fatture pagate seppure relative a periodi successivi la data di efficacia della richiesta di cessazione del servizio inoltrata l'1.6.2019 ed inoltre contesta indebite fatturazioni da parte dell'operatore in quanto successive la data di migrazione dell'utenza verso altro operatore, avvenuta il 3.11.2020. Al fine di meglio comprendere l'oggetto della controversia, si rende necessaria una ricostruzione dei fatti sulla base della documentazione depositata in atti dall'istante e delle dichiarazioni dallo stesso rese. Il 1.6.2019 l'istante richiede, con raccomandata, la cessazione del servizio. Il 24.09.2020 sollecita tale richiesta e chiede l'emissione di note di credito per il rimborso delle fatture pagate, seppure non dovute, a partire dal 30.06.2019. Ad Ottobre 2020 l'istante cambia sede, smonta centraline e tutto, e consegna il locale al proprietario. Il 2.10.2020 la BT invia i codici di migrazione richiesti dall'utente. Il 3.11.2020 la linea in argomento migra verso altro operatore, così come si evince dalla relativa documentazione di fatturazione allegata in atti dall'istante. Il 14.12.2020 BT emette in favore dell'istante nota di credito di euro 17,08 e il 18.01.2021 emette altra nota di credito di euro 761,28. Il 14.02.2021 BT emette fattura post recesso di euro 34,79 regolarmente pagata dall'istante il 15.03.2021 tramite bonifico bancario e per la quale viene effettuato anche un addebito diretto sul conto bancario dell'istante il 17.03.2021, risultando di fatto, quindi, pagata due volte. Il 14.04.2021 BT emette ulteriore fattura, periodo di riferimento 1 marzo 2021 – 31 marzo 2021, di euro 1.595,32. Per lo stesso periodo di riferimento risulta depositata in atti fattura dell'operatore Wind cui l'utenza in argomento è migrata il 3.11.2020. Il 10.05.2021 l'istante inoltra un reclamo all'operatore BT attraverso il quale, oltre a chiedere il pagamento delle note di credito già citate di euro 17,08 e di 761,28 e il rimborso dell'importo di euro 34,79 della fattura pagata due volte, contesta anche la fattura di di euro 1.595,32, ritenendola non dovuta in quanto il servizio è cessato il 3.11.2020. Il 15.5.2021 BT emette altra fattura di euro 14,03. Il 19.05.2021 BT comunica all'istante di avere richiesto all'ufficio contabilità il pagamento delle note di credito e il rimborso della fattura pagata due volte. Il 23.06.2021 BT comunica che, da ulteriore verifica, non risultano importi a credito dell'istante pertanto la richiesta di rimborso non verrà accolta e che, non risultando pervenuti i pagamenti delle ultime fatture emesse, rispettivamente di euro 1595,32 e di euro 14,03, l'importo residuo da pagare, al netto delle note di credito e del rimborso fattura con doppio pagamento, è di euro 796,20. Il 6.10.2021 l'istante inoltra nuovo reclamo contestando le ultime fatture emesse dalla BT e richiedendo il pagamento delle note di credito e il rimborso della fattura pagata due volte. Il 18.11.2021 l'istante avvia procedimento per esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione con gli operatori BT, TIM e WIND. L'8.4.2022 si tiene l'udienza di conciliazione, conclusasi con un accordo con TIM, un mancato accordo con BT e la conferma da parte della WIND dei dati di avvenuta migrazione comunicati dall'istante, il verbale risulta regolarmente sottoscritto da tutte le parti convocate. Il 13.04.2022 l'istante presenta istanza di definizione della controversia con BT. A fronte di tutto quanto sopra rappresentato dall'istante l'operatore BT, nei propri scritti

difensivi, si limita a ribadire che “ al di là delle argomentazioni avversarie resta un ben preciso dato di fatto attestato dalla fattura n. F2021-36476 e cioè l'utilizzo della linea nel Marzo 2021 per chiamate nazionali per oltre 3 ore e telefonate verso cellulari per oltre 51 minuti. Pare evidente a fronte dell'uso del servizio che ne sia dovuto il corrispettivo; analoghe considerazioni valgono per i canoni fissi riferiti, peraltro, in massima parte a periodi anteriori alla migrazione.”. Ora, da siffatta ricostruzione dei fatti, risulta incontestato, da parte dell'operatore BT, l'invio della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'istante l'1.6.2019 e confermata la migrazione dell'utenza verso WIND il 3.11.2020. Ciò posto, in ordine alla pretesa da parte della BT del pagamento della fatturazione contestata dall'istante, deve ribadirsi che in via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica. In mancanza di tali prove, così come nel caso che ci occupa, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato, ne consegue pertanto che, in relazione alla richiesta di cui al punto 1) l'operatore è tenuto all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società recupero crediti. Inoltre, ai sensi dell'art. 8, del “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, “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.”, ne deriva pertanto l'accoglimento della richiesta di cui al punto 2) l'operatore BT è quindi tenuto al pagamento dell'importo complessivo di euro 813,15, comprensivo degli importi delle note di credito e della fattura pagata due volte.

DELIBERA

di accogliere la richiesta della società XXXX XXXX nei confronti della società BT Italia SpA . La società BT Italia SpA è tenuta, in relazione all'utenza XXXXXXXX, all'azzeramento dell'intera posizione debitoria, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione e al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società recupero crediti. La società BT Italia SpA è tenuta inoltre a corrispondere l'importo complessivo

di euro 813,15 (ottocentotredici/15), a titolo di pagamento delle note di credito n. F2020-141280 di euro 17,08 e n. A85250 di euro 761,28 e di rimborso dell'importo di euro 34,79 per il doppio pagamento della fattura F2021-17340.

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.

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.

Palermo 09/11/2022

IL PRESIDENTE

dott. Andrea Peria Giaconia

