

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 75 del 15 settembre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX S.A.S. DI B. E. & C. / BT ITALIA SPA (GU14/381940/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX S.A.S. DI B. E. & C. del 22/01/2021 acquisita con protocollo n. 0034180 del 22/01/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel giugno del 2019, tale Felisatti Riccardo, qualificatosi come agente TIM e recando materiale pubblicitario a marchio TIM, si presentava alla società sottoponendo una nuova proposta contrattuale, contenente condizioni di fornitura più vantaggiose rispetto a quelle di cui all'epoca la stessa beneficiava, e la convinceva a sottoscriverla. Una volta contattata per l'attivazione del nuovo servizio, la società apprendeva tuttavia, non senza stupore, che il fornitore del servizio non era affatto TIM S.p.A., bensì BT Italia S.p.A., alla quale l'agente aveva opportunamente omesso di fare riferimento. La sig.ra B. prendeva quindi immediatamente contatto con il servizio clienti di entrambi i gestori, affinché fosse annullato il subentro e ripristinata la precedente utenza, che nel frattempo tuttavia era già stata disattivata. In tale occasione, le veniva riferito che non era possibile dar corso all'annullamento dell'operazione e che si rendeva per contro necessario concludere un nuovo contratto con TIM S.p.A., al che, obtorto collo, la società acconsentiva: il tutto avveniva esclusivamente per via telefonica. In data 07.10.2019 la mia assistita riceveva la fattura TIM S.p.A. n. 8E00858899, recante addebiti per costi di attivazione/disattivazione e penali, che immediatamente contestava. Parimenti venivano contestate le fatture ricevute da BT Italia S.p.A. in quanto relative a un servizio in realtà mai voluto, circostanza evidenziata anche alla società Gestione Rischi S.r.l., incaricata del recupero del credito. La controversia con TIM S.p.A. è stata definita con conciliazione siglata in data 24.09.2020 (procedimento n. UG/220783/2019), in relazione alla quale tuttavia la società ha dovuto sopportare le spese legali per complessivi € 437,74=. La società intende ottenere in questa sede lo storno, quantomeno parziale, delle fatture emesse da BT Italia S.p.A., il risarcimento delle spese affrontate per la conciliazione con TIM S.p.A., oltre al rimborso delle spese legali del presente procedimento di definizione.

L'utente chiede:

- i. lo storno delle fatture emesse per tutto quanto eccedente i consumi effettivi;
- ii. il risarcimento delle spese legali sostenute sia nei confronti di TIM S.p.A., sia di BT Italia S.p.A.

2. La posizione dell'operatore

In data 03/06/2019 l'istante aderisce ad una proposta commerciale di BT Italia per la portabilità della numerazione 049/89190 più attivazione di una nuova linea originaria BT. Come si può notare, è ben evidente il logo di BT sulla modulistica compilata e firmata. L'offerta viene regolarmente processata per il delivery e l'attivazione del servizio avviene con successo in data 01/07/2019. In data 08/10/2019 il rapporto contrattuale cessa per la migrazione della numerazione ad altro operatore. Sono state emesse 5 Fatture e 1 Nota di Credito per un totale di € 418,14. Il documento nr. A61704 del 20/01/2020 di € 129,53 riporta i costi di disattivazione e la penale per il recesso anticipato. Il ciclo di fatturazione è pertanto concluso. L'utente presenta una morosità pari a € 418,14 ovvero pari alla totalità delle fatture emesse. Risultano pervenuti due reclami a Novembre 2019, quindi successivamente alla cessazione del contratto, a cui BT ha dato riscontro dal portale del Servizio Clienti 195 in data 25 Novembre 2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le argomentazioni di seguito specificate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: dalla documentazione in atti si rileva che costituisce un dato oggettivo inconfutabile la circostanza che il ricorrente abbia sottoscritto un contratto in cui viene riportato a chiare lettere il logo di BT, evidentemente diverso ed altro rispetto a quello di TIM, nulla rilevando in questa sede, in quanto fondato esclusivamente sulle dichiarazioni di una parte, il fatto che il venditore si fosse o meno qualificato come agente TIM.

Le stesse fatture prodotte da BT, unitamente a quanto dalla stessa dichiarato nella propria memoria difensiva, senza per altro che tali affermazioni fossero contestate formalmente dal ricorrente, testimoniano il fatto che l'utente, nel periodo compreso tra l'attivazione del contratto con BT, avvenuto in data 01.07.18, e la migrazione verso altro gestore, avvenuta in data 08.10.19, ha regolarmente usufruito del servizio e, pertanto, la richiesta non può essere accolta.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa che il rimborso delle spese legali non è contemplato nelle procedura amministrativa de qua ed, altresì, detta domanda costituisce una richiesta di risarcimento del danno che non può essere esaminata in sede amministrativa, bensì solamente in sede giurisdizionale.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Il rigetto dell'istanza della società XXX s.a.s. nei confronti di BT S.p.A. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
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.

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco