



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA**  
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.23/2019**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS BT  
ITALIA S.R.L.**

L'anno duemiladiciannove, il giorno 17 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

|                             |            | Pres. | Ass. |
|-----------------------------|------------|-------|------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente | X     |      |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |       | X    |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente | X     |      |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente | X     |      |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente | X     |      |

**DELIBERA N. 23 /2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**██████████ VS BT ITALIA S.P.A.**

**(Prot. n. 5132/C del 6 giugno 2018)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 17/05/2019;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 “Regolamento”;

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*”;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 6 giugno 2018, prot. n. 5132/C, contro Bt Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

L’istante, società [REDACTED], per mezzo del proprio difensore, mediante formulario GU14 protocollato in data 06.06.18, lamenta che nell’anno 2009 sottoscriveva con la società BT Italia un contratto business per la telefonia fissa, il quale prevedeva due numeri [REDACTED], linea fax e connessione internet come da contratto allegato alla produzione.

Nel mese di luglio 2016 riceveva la fattura n. [REDACTED] del 13 luglio 2016 di € 175,52 di importo, afferma, doppio rispetto alle fatture precedenti provvedendo ad inviare reclamo via mail senza alcun riscontro.

Contesta, sostenendo di aver sempre pagato regolarmente le fatture, la ricezione da parte di Equitalia di una cartella di pagamento di € 399,80 inerente la TCG anno 2013 e la ricezione in data 03.06.16 di un avviso di accertamento da parte dell’Agenzia delle Entrate per TCG anno 2016 di € 585,40 chiedendo chiarimenti alla BT Italia che invia una dichiarazione attestante l’avvenuto pagamento delle fatture anno 2013 e 2014. Tale documento non viene ritenuto sufficiente dall’Ente di Riscossione per esimere la responsabilità e l’istante provvede al pagamento per evitare procedure esecutive. Lamenta che l’operatore non è stato disponibile a fornire documentazione ove si assumesse la responsabilità e ad effettuare rimborsi delle somme di TCG pagate.

Successivamente la ricorrente non ha più pagato le successive fatture pervenute e in data 30.05.17 ha chiesto la portabilità della numerazione fissa alla Vodafone la quale non va a buon fine poiché BT ITALIA ha cessato la numerazione e non è possibile recuperare i due numeri come confermato dall’operatore BT Italia a seguito di reclamo inoltrato.

Lo stesso operatore in seguito invia fattura di € 240,71 per costi di disattivazione.

La ricorrente contesta altresì l'importo a debito di € 1.505,00 inviato a mezzo della recupero crediti in data 13.11.17, precisando in memoria che *“le fatture non pagate dal cliente, oltre a riguardare penali e importi maggiori rispetto al contratto, sono inerenti un periodo in cui è stato sospeso il servizio e cessata la numerazione.”*

La perdita delle numerazione e l'impossibilità di usare la linea dati ha costretto l'istante a sostenere ulteriori costi per l'uso di chiavette a parte per la linea dati con altri operatori.

**In base a tali premesse, l'istante nel formulario UG14 ha richiesto:**

*“Rimborso di € 399,99 + 585,40 relativo alle TCG non versate dalla BT Italia e richiesti e al cliente dall'Agenzia delle Entrate e Equitalia (tot. 985,20)”;*

*“Storno posizione debitoria di 1505,00 circa perchè:*

- *contiene penali non dovute*
- *importi maggiori rispetto al contratto*
- *periodi non dovuti ”;*

*“Rimborso spese sostenute per chiavette internet anche relativa al mese di marzo 2017 quando vi fu un'interruzione del servizio illegittima del servizio reclamata (totale di € 500,00)”;*

*“Ritiro pratica di recupero credito”;*

*“Indennizzo della perdita delle numerazioni XXXXXXXXXX euro 400,00 per numero per ogni anno”.*

**La ricorrente ha depositato memoria difensiva, entro i termini, nella quale ha ribadito i fatti chiedendo altresì nelle conclusioni:**

*“Infine, condannare la società BT Italia spa, in persona del legale rappresentante p.t. al pagamento di tutte le spese del presente procedimento.”*

Ha successivamente rilevato ed eccepito con memoria di replica, depositata entro i termini, il mancato deposito delle memorie da parte dell'operatore entro il termine previsto né successivamente.

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

L'Operatore ha depositato le documentazioni alla data del 19 luglio 2018, termine entro il quale a norma dell' art. 15 punto e delibera n. 173/07/CONS possono essere depositate controdeduzioni alle produzioni avversarie per cui tale documentazione è accoglibile.

L'operatore afferma di aver inviato a causa della persistente situazione di morosità in data 07.03.17 comunicazione a mezzo dell'ufficio crediti di preavviso di sospensione del servizio vip effettuata poi in data 04.06.17.

In seguito l'ufficio disdette in data 14.06.17 inseriva l'ordine di cessazione ITCHIN-S-001173/3 completato dal Delivery in data 28.06.17 con perdita della numerazione 097182051.

Conferma che il cliente dopo la cessazione ha effettuato due tentativi di migrazione verso il gestore Vodafone entrambi non andati a buon fine e che l'insoluto ammonta ad € 1.276,72 a seguito della nota di credito emessa a favore del cliente di € 162,50 a storno dei canoni per il periodo a partite dalla data di sospensione (04.06.17) alla data di cessazione (22.06.17).

## **3. Motivazione della decisione**

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento.

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

### **- Sul rimborso delle tasse di concessione governativa**

L'istanza non può essere accolta e di conseguenza rigettata poiché, se pur provata, non rientra nelle competenze dell'ufficio la decisione su rimborso o meno delle tasse di concessione governativa poiché il procedimento de quo attiene alla materia degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori sulla base delle disposizioni relative al servizio universale, ai diritti degli utenti finali dettate dalle norme legislative, dalle delibere dell' Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte servizi nel rispetto del dettato del regolamento delibera 173/07/Cons.

A norma dell'art. 2 c. 3 del regolamento *“Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo, nonché le controversie attinenti*

*esclusivamente a profili tributari o fiscali.”*

Tale pretesa dovrà quindi essere incardinata presso altra Autorità competente.

- **Sullo storno della posizione debitoria e ritiro dalla recupero crediti**

Le richieste possono trovare parziale accoglimento. Le argomentazioni e ragioni addotte dalla difesa della parte istante sono in parte generiche e non prontamente supportate e provate in maniera precisa e puntuale. Vengono contestati *“importi maggiori rispetto al contratto, periodi non dovuti per sospensione e cessazione numerazione, penali non dovute.”*

Procedendo con ordine riguardo la problematica degli *importi maggiori rispetto al contratto* la contestazione formulata riguarda unicamente la fattura [REDACTED] del luglio 2016 dalla quale risulta un importo *doppio* rispetto alle precedenti fatture come sostenuto dalla ricorrente. Non vengono però fornite in narrativa le informazioni relative al tipo di contratto, ai costi applicati, ai canoni o traffico contestati o comunque precedenti fatture con le quali fare un raffronto per rilevare e provare quantomeno tale anomalia.

Analizzando la documentazione contrattuale allegata non si rilevano quali siano gli accordi economici né è fornita prova dei vari reclami telefonici effettuati non indicando alcun giorno, ora e codice identificativo delle chiamate.

Ciò che è invece rilevabile dalla documentazione è una mail inviata dalla ricorrente ad una referente BT ITALIA dell'ufficio crediti in data 11 ottobre 2016 dove si comunica *“abbiamo un importo anomalo da capire e aspettiamo una risposta sugli avvisi.....”* dove non viene illustrato, individuato questo importo anomalo.

L'operatore non viene messo nelle condizioni di effettuare una precisa verifica né risultano in istruttoria allegate precedenti o successive comunicazioni di reclamo ad hoc.

E' presente altresì sullo stesso allegato una risposta delle referente dell'ufficio che invita l'istante a cercare di capire insieme in spirito indubbiamente collaborativo a cosa possa fare riferimento l'importo anomalo rendendosi disponibile a verificare con il cliente e domandando quando potesse ricontattarlo per discuterne.

Non risulta che la ricorrente abbia dato riscontro a tale richiesta.

E' bene poi rilevare che tale corrispondenza riguarda un rapporto intercorrente tra il cliente e l'ufficio recupero crediti, ufficio competente della gestione delle fatture impagate.

Per cui si può sostenere che la ricorrente non abbia attuato le procedure di reclamo

correttamente e con i canali giusti.

L'istante afferma di aver sospeso il pagamento anche delle successive fatture per gli importi anomali che presenterebbe "ciascuna fattura" e per le quali avrebbe fatto reclami telefonici e via mail come affermato in memoria.

Non risulta comprovato che tali reclami siano stati effettuati **per ciascuna fattura**.

Le fatture a debito si riferiscono a periodi per i quali la società [REDACTED] ha usufruito del servizio, almeno fino alla sospensione effettuata come dichiarato dall'operatore alla data del 06.04.17.

In tutti i casi le fatture i cui importi si contestano non sono allegate al ricorso e non possono essere oggetto di analisi.

La ricorrente, in base ai dati acquisiti in istruttoria, comincia non pagare più le fatture successive per l'incrinamento dei rapporti con l'operatore per la vicenda legata alle Tasse di concessione governativa, questione che come già detto esula dalle problematiche di cui la procedura di definizione si deve occupare.

Da ciò discende che la fatturazione sino alla data di sospensione della linea va corrisposta considerando che l'operatore, in ragione della sospensione, ha anche predisposto una nota di credito di € 162,50 come indicato in deposito di replica scomputando in automatico dall'importo il periodo di sospensione.

È accoglibile a favore della ricorrente invece la contestazione sulla sospensione e cessazione della linea, che è comprovata essere stata applicata dall'operatore come lo stesso dichiara nel proprio documento depositato in istruttoria.

La BT ITALIA S.p.A. afferma di aver inviato preavviso in data 07.03.17 ma tale circostanza non risulta provata nè in allegato ha fornito copia di tale comunicazione.

E' noto che la sospensione, e chiaramente anche la cessazione, deve essere preceduta da congruo preavviso secondo i dettami dell'Autorità necessario ad informare il cliente che entro un determinato termine il servizio sarà sospeso e quindi mettere nelle condizioni il moroso di adempiere per evitare un disagio maggiore.

Nel caso di specie non è data prova dell'invio di questo congruo preavviso, o perlomeno delle modalità con cui è stato inviato.

Pur persistendo una situazione di morosità la mancanza non solleva l'operatore da tale preventivo adempimento.

Da ciò discende che non sono dovute le fatturazioni relative a periodi successivi alla sospensione e cessazione del servizio.

**- Sul rimborso delle spese per l'uso delle chiavette internet con altro gestore**

La ricorrente chiede il rimborso delle spese sostenute per la navigazione in internet durante il periodo di sospensione e successiva cessazione indebita del servizio.

Non è questa la sede per poter avanzare richieste dirette di rimborso dovendosi attenere il procedimento di definizione all'applicazione, ove vi siano i presupposti, di indennizzi specifici per tipologia di disservizio.

Chiarito ciò è possibile comunque in richiamo dell'art. 12 c. 3 all. A. del. 73/11/Cons *“Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento e secondo i criteri di cui al comma 1.”* un'applicazione analogica delle misure di indennizzo.

Nel caso che ci occupa la sospensione ha alla base un inadempimento dell'operatore il quale non ha dimostrato di aver preavvisato della sospensione e cessazione.

Per cui è applicabile in analogia l' indennizzo ex art. 4 all. A delibera 73/11/Cons per sospensione e cessazione amministrativa del servizio internet in assenza del previsto preavviso per il periodo computabile dalla sospensione, 06.04.17, al 14.04.17, data più anteriore, tra le fatture di acquisto allegate, comprovanti l'attivazione del servizio dati con altro operatore per mezzo dell'uso di chiavette internet, quindi gg. 9 per € 7,50 x 2(utenza affari).

**- Sulla perdita delle numerazioni ( [REDACTED] )**

Il fatto dell' inadempimento dell'operatore per mancato preavviso di sospensione e successiva più grave cessazione che ha portato alla perdita dei numeri comporta l' accoglibilità della domanda.

In particolare è la stessa Vodafone che informa la ricorrente che il passaggio non può avvenire per disattivazione dei numeri e in istruttoria è depositato un reclamo inviato a mezzo mail alla BT ITALIA in data 28.08.17 in cui si contesta l'accaduto e si richiede il ripristino delle linee storiche.

Ne consegue il diritto della ricorrente a vedersi riconoscere l'indennizzo ex art. 9 all. A delibera 73/11/Cons.

Dai documenti allegati (bolletino telecom) la numerazione [REDACTED] risulta in uso già dall'anno 1995 mentre risultano allegate fatture BT Italia della numerazione [REDACTED] relative all'utilizzo dall'anno 2011.

Non risulta dal carteggio offerto documentazione che attesti l' utilizzo di quest'ultima numerazione in anni precedenti.

In ragione di ciò l'indennizzo andrà calcolato prendendo tali annualità come punto di partenza sino all' anno di precedente utilizzo (anno 2016, anno anteriore a quello di cessazione e perdita) per cui l'indennizzo è quantificabile in € 4.000,00 per il numero [REDACTED] quale importo massimo indennizzabile in misura pari al quadruplo (utenza affari) ed € 2.400,00 per l'utenza [REDACTED] in uso dal 2011 al 2016 (€ 400,00 per anno) in combinato disposto con l'art. 12 c.2 all. A delibera 73/11/Cons.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in parziale accoglimento delle richieste formulate, liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 06/06/2018, prot. n. 5132/C dalla [REDACTED] nei confronti di Bt Italia S.p.A.

#### **Delibera**

La Società Bt Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 135,00 a titolo di indennizzo utenza affari per sospensione/cessazione del servizio ex. art. 4 all. A delibera 73/11/Cons;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 4.000,00 a titolo di indennizzo utenza affari per perdita della numerazione [REDACTED] ex. art. 9 all. A delibera 73/11/Cons combinato disposto con l'art. 12 c.2 ;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 2.400,00 a titolo di indennizzo utenza affari per perdita della numerazione [REDACTED] ex. art. 9 delibera 73/11/Cons combinato disposto con l'art. 12 c.2 ;

- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell' all. A alla delibera n. 173/07/CONS.

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.

IL DIRIGENTE  
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

