

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventiquattro del mese di aprile, alle ore 9.30, in Torino presso la Sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 13 – 2018

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 254/2017 – ASSOCIAZIONE XXX /BT ITALIA SPA

VISTA 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;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14, n. 1.11.12.5/254/2017 del 7/03/2017 con cui l'Associazione XXX, in persona del suo legale rappresentante sig. Guido Bodo ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società BT ITALIA SPA (di seguito BT) 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 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la nota del 21/06/2017 (prot. 23184/A0305A) con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 23.10.2017 (prot. 38954/A0305A) con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 10 novembre 2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta sinteticamente quanto segue:

- Di aver stipulato contratto con BT con riferimento alle seguenti linee telefoniche : XXX-XXX – XXX – XXX;
- Che in data 26 luglio 2012 veniva espletata la Number Portability nei confronti di WELCOME;
- Che, ciò nonostante, BT continuava a inviare fatture, respinte dall'Associazione in quanto non di competenza;

- Che le lettere di reclamo non sono state riscontrate dall'operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) Annullamento della fatturazione non di competenza.

L'operatore, nella memoria difensiva, espone quanto segue:

- Servizi VIP: le utenze telefoniche XXX- XXX – XXX – XXX sono migrate (NP pura) verso altro gestore in data 8/08/2012. Il servizio VIP è stato erroneamente fatturato fino al 31/10/2012. Al cliente occorre riconoscere lo storno dei canoni;
- Servizio VIP ULL : le utenze telefoniche XXX, XXX, XXX sono state sospese per morosità non risultando alcuna migrazione verso altro gestore;
- Servizio ADSL ULL : Non risulta alcuna migrazione verso altro gestore. Il servizio è stato cessato per morosità in data 30/04/2016;
- Servizio BT Mobile Voce XXX e XXX servizio cessato per morosità in data 7/04/2016;
- Servizio BT Mobile Dati XXX servizio cessato per morosità in data 7/04/2016.
- che tutti i servizi sono cessati per morosità tranne il servizio VIP ULL per il quale è stata predisposta una nota di credito di €. 470,98 Iva inclusa) per tardata cessazione;
- che sono da stornare i canoni per €. 3.169,03 (iva inclusa) + €. 464,76 di TCG per i servizi BT Mobile Voce e Dati;
- che l'insoluto di competenza di Associazione XXX è di €. 12.261,69.

Con memoria di replica del 26/06/2017 l'Associazione XXX evidenziava che le utenze telefoniche relative al servizio VIP ULL risultavano del tutto sconosciute e ribadiva che gli altri servizi erano stati cessati per morosità in quanto l'operatore non aveva mai riscontrato i reclami effettuati dall'Associazione.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'associazione istante risulta accoglibile nei limiti e per i motivi che seguono:

B1 . Sulla richiesta di annullamento della fatturazione successiva alla NP

Parte istante ha lamentato che in data 26 luglio 2012 veniva espletata la *Number Portability* nei confronti di WELCOME con riferimento alle seguenti numerazioni : XXX- XXX – XXX – XXX, ma che ciò nonostante BT continuava a emettere la relativa fatturazione.

A sostegno di tale affermazione l'associazione ricorrente ha depositato copia della dichiarazione del 19 gennaio 2017, a firma del responsabile affare legali e regolamentari di WELCOME Italia Spa, attraverso al quale la società stessa ha confermato l'avvenuta portabilità delle predette numerazioni alla data del 26 luglio 2012.

A fronte di tale doglianza l'operatore ha rilevato, riferendosi alle numerazioni oggetto di contenzioso, che le stesse sono migrate (NP pura) verso altro gestore in data 8/08/2012 e che, posto che il servizio VIP è stato erroneamente fatturato fino al 31/10/2012., al cliente occorre riconoscere lo storno dei canoni.

Il gestore ha poi dato conto del Servizio VIP ULL, che risulta però riferito a numerazioni estranee al presente contenzioso - e che l'Associazione espressamente disconosce - del Servizio ADSL ULL, per il quale non ha precisato le numerazioni di riferimento, del Servizio BT Mobile Voce XXX e XXX e del Servizio BT Mobile Dati XXX, tutti relativi a numerazioni estranee al presente contenzioso.

Come noto la procedura di *Number Portability Pura* è regolata dalla delibera Agcom 35/10/CIR, a mente della quale il cliente che intende richiedere la Service Provider Portability (c.d. NP pura) fornisce all'operatore *Recipient*, tra i dati e la documentazione necessaria alla erogazione della prestazione richiesta, il codice segreto ed il carattere di controllo (quest'ultimo è definito all'art. 4, comma 3, della delibera n. 52/09/CIR, secondo le specifiche riportate nell'allegato 1 alla stessa delibera) che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating*.

La fornitura del servizio di NP pura è subordinata alla correttezza del codice segreto. Il codice segreto deve essere pertanto trasmesso, per il tramite del *Donor* in base alla procedura introdotta con delibera n. 41/09/CIR, dal *Recipient* al *Donating* e da questi verificato.

Dalla lettura della suddetta normativa risulta pertanto evidente che sussiste a carico del cliente, ai fini dell'avvio della procedura di NP pura, il solo onere di comunicare all'operatore *Recipient* (in questo caso Welcome) il codice segreto ed il carattere di controllo che gli sono stati comunicati dall'operatore *Donating* (BT).

Nessun altro onere viene posto in capo all'utente, dovendosi la procedura di portabilità della numerazione necessariamente intercorrere fra l'operatore *Recipient* e l'operatore *Donating*.

Per quanto riguarda la richiesta, avanzata dall'Associazione XXX di storno integrale delle fatture, va inoltre osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Sent. Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Corte di Cassazione, Sezione III Civile, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile (Cassazione 847/86) e la stessa Corte costituzionale (nelle sentenze 546/94 e 1104/98) ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma soggetto al regime contrattuale di diritto comune, ed alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede.

Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite

secondo la conoscenza e 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.

Nel caso di specie dall'istruttoria della pratica è emerso che la portabilità delle predette numerazioni è stata espletata alla data del 26 luglio 2012, come attestato dalla società WELCOME con dichiarazione del 19 gennaio 2017.

BT nulla ha eccepito a fronte di tale attestazione, se non confermare, con riguardo al servizio VIP, che le utenze telefoniche oggetto di contenzioso erano migrate verso altro gestore in data 8/08/2012 e contestare altresì genericamente che dalle verifiche in Pegaso non risultava alcuna migrazione con riguardo ai servizi VIP ULL (riferito ad altre numerazioni) ADSL ULL, (per il quale non ha precisato le numerazioni di riferimento) e al Servizio BT Mobile Voce e dati (entrambi riferiti ad altre numerazioni).

Poiché, come visto, non può configurarsi alcuna responsabilità in capo all'Associazione nella gestione dell'operazione di portabilità della numerazione, tranne l'onere iniziale di comunicare all'operatore *recipient* il codice segreto, ne consegue che deve essere dichiarato il diritto dell'utente allo storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza del disposto della legge 40/2007, che all'art. 1, comma 3, statuisce :

“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia [...] devono precedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

Stanti tali premesse si ritiene pertanto l'operatore BT tenuto a stornare la fatturazione relativa alle numerazioni XXX- XXX – XXX – XXX a decorrere dal 26 luglio 2012, data di espletamento dell'operazione di *Number Portability* in WELCOME.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in accoglimento dell'istanza presentata in data 7/03/2017 dall'Associazione XXX, in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore BT ITALIA SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Stornare la fatturazione relativa alle numerazioni XXX- XXX – XXX – XXX a decorrere dal 26 luglio 2012.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte