



Determinazione 25/2014

Definizione della controversia XXX/BT ITALIA XXX

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

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 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 06 marzo 2013, con cui la XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Bt Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 21 marzo 2013 e del 22 aprile 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 16 maggio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 16 maggio 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 06.03.2013 la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore BT Italia XXX ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet di tipo business per spese\fatturazioni non giustificate.

Dall'istanza introduttiva emerge quanto segue:

- tra l'utente XXX e l'operatore BT Italia XXX vi era un rapporto contrattuale avente ad oggetto le utenze fisse XXX, XXX e XXX, XXX, XXX e XXX;

- in data 01.10.2010 l'utente richiedeva all'operatore BT Italia XXX la disattivazione del servizio voce mediante invio di lettera di disdetta;
- tale lettera, allegata all'istanza, si riferiva espressamente alle tre utenze XXX, XXX e XXX;
- l'utente, data l'assenza di riscontro alla lettera di disdetta, inviava la lettera di diffida in data 01.04.2011 lamentando la mancata gestione della disdetta da parte di BT Italia e l'impossibilità per l'utente di potersi rivolgere ad altri gestori;
- BT Italia XXX non forniva alcun riscontro e continuava ad emettere fatture;
- in data 17.01.2012 l'utente restituiva il materiale telefonico inviando altresì al gestore apposita comunicazione del 19.01.2012;
- in data 27.07.2012 il legale dell'utente inviava al gestore BT Italia una diffida ad abbandonare qualsiasi attività di recupero del credito portato dalle fatture emesse successivamente alla disdetta;
- l'utente allegava all'istanza un prospetto relativo alle fatture mensili contestante (dalla fattura del 13.07.2010 fino alla fattura del 07.09.2011) precisando che l'importo complessivo delle fatture emesse e non dovute era pari ad euro 1792,50 e che di tale importo l'utente aveva versato euro 1553,50;
- nell'istanza di definizione della controversia l'utente richiedeva lo storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta del contratto, il rimborso di euro 1553,50 per fatture pagate ma non dovute e il pagamento delle spese legali quantificate in euro 500,00.

A seguito di avvio del procedimento, l'operatore BT Italia XXX presentava con nota 05.04.2013 n. 7053 prot. memoria difensiva in cui:

- precisava che le linee XXX e XXX provenivano da altro operatore, mentre le altre linee erano numerazioni native BT Italia XXX;
- evidenziava che la lettera di disdetta dell'utente del 01.10.2010 aveva ad oggetto solo tre numerazioni (XXX, XXX e XXX);
- chiariva che dal 12.10.2010 il servizio *Farming* del gestore aveva tentato di comunicare al cliente l'impossibilità di disattivare le tre numerazioni inviando altresì all'utente, tramite fax, la richiesta di revoca della disdetta con applicazione di uno sconto sui canoni;
- sottolineava che in data 21.10.2010 l'utente comunicava al gestore che non intendeva revocare la disdetta;
- precisava che a seguito di tale rifiuto era stata inviata all'utente comunicazione formale relativa all'impossibilità di procedere alla disattivazione delle utenze;
- puntualizzava che per le utenze XXX, XXX e XXX risultava a sistema una migrazione in Telecom Italia conclusasi in data 13.08.2011;
- precisava che a seguito di tale migrazione e del reclamo inviato dall'utente in data 19.02.2012, BT Italia aveva emesso ordinativo di cessazione di tutti i servizi e le numerazioni riferite all'utente e tale attività si era conclusa solo in data 25.01.2013;
- concludeva evidenziando l'esistenza di un insoluto di euro 2380,55 e annunciava l'imminente emissione di una nota di credito di euro 2.234,52 a storno dei canoni emessi nel periodo 13.08.2011 (data notifica migrazione) fino al 30.09.2012 (data di fine fatturazione).

Con nota 07.05.2013 n. 9382 prot. l'operatore BT Italia XXX allegava copia della nota di credito emessa in data in data 02.05.2013 a storno dei canoni relativi alle fatture mensili emesse dal 07.08.2011 al 07.09.2012.

Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* cit. ed è pertanto regolarmente proposta.

Ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, Del. A.G.Com. 173/07/Cons, Allegato A, il Co.Re.Com. Lombardia, al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.”*.

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle contestazioni riferite all'emissione di fatture successive alla disdetta.

1. Sulle fatture emesse successivamente alla disdetta

L'utente ha dedotto e lamentato di aver ricevuto da parte di BT Italia XXX fatture successive alla disdetta inviata il 01.10.2010 e ricevuta dall'operatore in data 07.10.2010.

Viene in rilievo in tale caso l'art. 1, comma 3, L. 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) secondo il quale *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere 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.”*.

BT Italia XXX avrebbe dovuto recepire la disdetta entro il termine di legge di 30 giorni e in linea teorica l'utente avrebbe diritto allo storno o al rimborso delle fatture riferite ad un periodo successivo a quello di gestione ordinaria della disdetta ossia dal 06.11.2010.

Tuttavia giova rilevare che per le linee XXX, XXX e XXX l'utente aveva richiesto espressamente la disattivazione con la lettera di disdetta del 1.10.2010, mentre per le utenze XXX, XXX e XXX l'utente aveva richiesto la migrazione in Telecom e tali utenze sono rimaste su rete BT Italia fino al completamento della procedura di migrazione avvenuta in data 13.08.2011.

Ne consegue che:

- per le utenze XXX, XXX e XXX l'arco temporale di riferimento ha come *dies a quo* la data entro la quale doveva essere gestita la disdetta ossia il 06.11.2010 e come *dies a quem* la data di fine fatturazione ossia il 30.09.2012.
- per le utenze XXX, XXX e XXX l'arco temporale di riferimento ha come *dies a quo* la data relativa alla notifica dell'avvenuta migrazione 13.08.2011 e come *dies a quem* la data dell'ultima fattura emessa ossia il 30.09.2012.

Per le utenze migrate XXX, XXX e XXX ad altro gestore BT Italia ha già provveduto ad emettere le note di accredito relative alle fatture mensili emesse dal 13.08.2011 fino al 30.09.2012 (data di fine fatturazione).

Per le altre utenze XXX, XXX e XXX è difficile determinare gli importi da stornare e quelli da rimborsare perché l'utente ha indicato l'importo complessivo delle fatture non dovute (euro 1792,50) e l'importo relativo alle fatture già pagate (euro 1553,50) senza effettuare distinzioni di importi tra le utenze oggetto della disdetta e le utenze oggetto di migrazione e senza allegare documentazione comprovante i pagamenti.

Ne consegue che non è possibile statuire sulla richiesta di rimborso degli importi pagati con riferimento alle utenze oggetto della disdetta in quanto mancano gli elementi per poter stabilire se vi sono o meno importi da rimborsare, tuttavia si ritiene equo, che l'operatore BT Italia XXX provveda allo storno delle fatture insolute residue relative al contratto intestato a XXX.

2. Sulle spese di procedura.

Quanto alle spese della procedura, atteso il comportamento delle parti e le difese svolte, rilevato che entrambe le parti hanno partecipato alle udienze di conciliazione e che solo il gestore ha partecipato all'udienza di definizione si ritiene equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi euro 50,00.

D E T E R M I N A

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore BT Italia XXX provveda alla regolarizzazione della situazione contabile amministrativa della società XXX, stornando l'insoluto ad oggi esistente;
- l'operatore BT Italia XXX provveda a corrispondere l'importo di euro 50,00 per le spese di procedura.

Milano, 20 novembre 2014

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre