

Verbale n. 6

Adunanza del 4 giugno 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno quattro, del mese di giugno, alle ore 9.00, 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 Segretario verbalizzante

Assente giustificato:

Delibera n. 22 - 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 289/2018 – XXX BOLLO / BT ITALIA S.p.A.

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 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. 1.11.12.5/289/2018 con cui XXX BOLLO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A., (di seguito, BT), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 24/7/2018 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 le memorie difensive dell'operatore e le repliche dell'istante;

VISTA la nota del con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 6/11/2018;

DATO ATTO che al termine di detta udienza, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione conciliativa della vertenza, l'Ufficio si è riservato di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente n. 00683XXX, rileva:

- che l'utente recede dal contratto dopo circa tre mesi per "tariffazione diversa da quella convenuta come da copie difformi del contratto fra quella sottoscritta e quella registrata";
- che il servizio non è più stato utilizzato a partire da agosto 2013 in quanto è stata attivata nuova utenza mobile;
- che le azioni di recupero sono state contestate.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) lo storno integrale di tutto l'insoluto, il ritiro della pratica di recupero del credito e un indennizzo per il disagio e costi procurati di € 500,00.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 17/5/2013 il cliente sottoscriveva contratto "Vip Club" per la sede di XXX, finalizzato all'attivazione del servizio sulle seguenti utenze: XXX linea analogica in NP da Fastweb; nuova linea analogica nativa BT (numero attribuito XXX) e che il servizio risulta regolarmente attivato e collaudato in data 19/6/13;
- che in data 17/5/2013 il cliente sottoscriveva contratto "Vip Suite Smart" per la sede di XXX, finalizzato all'attivazione del servizio sulle seguenti utenze: XXX linea analogica in NP da Fastweb, XXX sim in MNP da Vodafone, XXX sim in MNP da Vodafone, nuova sim dati nativa BT e che il servizio risulta regolarmente attivato e collaudato in data 29/6/2013;
- che il contratto prevedeva la fornitura a nolo di 2 terminali di fascia D – Samsung Galaxy W (codici IMEI 359785044681XXX e 359785044681XXX) che risultano consegnati al cliente in data 05/6/2013;
- che il servizio è stato attivato data 06/6/2013 sulla sim XXX (ICCID 8939101030000910XXX; IMSI 222101302281XXX);
- che il contratto prevedeva la fornitura a nolo di terminale di fascia B (internet key) - Alcatel AL OT310E (codice IMEI 354248041629XXX), che risulta consegnato al cliente in data 05/6/2013;
- che con raccomandate inviate ad agosto 2013 il cliente contestava il listino applicato e lamentava la fatturazione anche da parte di Vodafone asserendo inoltre di dover pagare un canone mensile pari ad € 146,00;
- che l'operatore che gestiva il reclamo verificava che venivano erroneamente addebitati € 130,00 di canoni, quindi 16 euro in meno rispetto all'offerta, che per l'offerta Vip Club 3.0/13 ITGABI-S-034196 CLI_ 39XXX e 39XXX il cliente doveva pagare € 45 invece ne pagava 30 (15 x linea, manca il canone per sede), che i listini delle altre offerte erano corretti;
- che l'operatore richiedeva quindi l'allineamento della fatturazione al listino corretto e inviava al cliente la lettera di riscontro al cliente, corredata di offerte commerciali;
- che con la raccomandata ricevuta in data 23/10/2013 il cliente formalizzava la disdetta di tutti i servizi sia di rete fissa che mobile;
- che tutte le offerte risultano cessate in data 24/12/2013 tranne il servizio BT Mobile Broadband invece non è stato cessato e per cui non c'è evidenza a sistema della motivazione;
- che a gennaio 2016 il cliente inviava un reclamo per tardata cessazione, che veniva accolto e, una volta cessato il servizio, veniva predisposta l'emissione di una nota di credito di importo pari ad € 886,50 a storno dei canoni dal 23/11/2013 al 31/3/2016;

- che la nota di credito non è ancora stata emessa ma al cliente è stata inviata lettera di condivisione AP;
- che sino ad oggi ci è stata segnalata solo una richiesta di accertamento per l'Agenzia delle entrate afferente fatture antecedenti il periodo di competenza della nota di credito di cui sopra ma che se ne arriveranno altre per periodi oggetto di storno e la sig.ra Bollo lo farà presente al servizio clienti sarà emessa una liberatoria;
- che tutti i servizi sono cessati;
- che il cliente ha un insoluto pari ad € 3.833,59 composto per ¼ da canoni, ¼ da traffico, per la restante metà da contributi e una tantum;
- che non risultano tracciate a sistema segnalazioni di guasti.

Nelle repliche l'istante precisa che il contratto originale è stato contraffatto, che il recesso motivato è stato inviato in data 5/8/2013, che gli addebiti delle 24 fatture ricevute nel dicembre 2015 sono stati contestati con lettera del 17/12/2015, che per il perdurare della situazione in assenza di riscontri risolutivi da parte dell'operatore ha presentato un esposto alla Procura di Vercelli in data 22/2/2016. Per tali ragioni vengono confermate le richieste formulate nell'istanza introduttiva.

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 ad eccezione della domanda volta ad ottenere il ritiro della pratica di recupero del credito che non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito. Infatti, l'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS prevede che *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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"*; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono.

Il caso in esame attiene, in sintesi, ad una controversia concernente asserite difformità fra gli accordi negoziali intercorsi e la successiva fatturazione, difformità tali da indurre il reclamante alla cessazione anticipata del contratto.

Parte istante ha lamentato di aver aderito ad un contratto con BT in data 17/5/2013 che prevedeva, secondo offerta commerciale, la spesa di € 146,00 al mese per linee fisse - ADSL - Sim mobili.

A supporto di tale affermazione la sig.ra Bollo ha depositato, a firma del commerciale BT Italia, e sottoscritto da parte istante, un documento recante “Riepilogo dell’Offerta BT Italia e relativo costo”, inerente a collegamento ADSL con velocità 7MB + 7 MB, n. 1+1 linee telefoniche in NP da Fastweb, n. 2 SIM voce in MNP da Vodafone, n. 1 SIM dati 7GB mese; n. 2 terminali Galaxy Wonder. A destra dell’indicazione delle linee telefoniche in NP da Fastweb e delle SIM voce in MNP da Vodafone vi è la dicitura aggiunta a mano “1 240 minuti 1 120 minuti”. Il Riepilogo fa poi riferimento al “Profilo offerta rete fissa”, che risulta essere “Vip Suite Smart + Club” e riporta le seguenti diciture “Go Large 2H n. SIM 1; Go Large 4 H n. SIM 1; BT Broadband Advanced n. SIM 1”. Il tutto per € 146,00/mese.

Parte istante ha inoltre depositato altra copia di “Riepilogo dell’Offerta BT Italia e relativo costo” che sostiene essere stata contraffatta, e quindi disconosce, recante alcune difformità rispetto all’originale sottoscritto.

L’operatore ha depositato copia dei contratti BT Vip Suite Smart e Vip Club con allegato “Riepilogo dell’Offerta BT Italia e relativo costo” nella versione che l’istante disconosce, ma che comunque riporta anch’essa quale costo dell’offerta € 146,00/mese.

Nessun altro documento agli atti consente di reperire contenuti diversi dell’offerta commerciale, tantomeno per individuare i “contributi e una tantum” o le modalità di tariffazione del traffico a cui BT si riferisce nella sua ricostruzione dei fatti senza peraltro indicare detti costi né allegando le fatture emesse. Dal riepilogo depositato da parte istante è dato solo ricavare che per una Sim dati era compreso nel costo dell’offerta un traffico di 7 GB/mese, mentre non è possibile attribuire con certezza a quali linee si riferisca la dicitura aggiunta a mano “1 240 minuti 1 120 minuti”, peraltro anche assente di riferimento temporale.

Da ciò ne discende che la documentazione prodotta dalla sig.ra Bollo (ovvero, come già detto il riepilogo dell’offerta con relativo costo sottoscritto dall’agente e dall’odierna ricorrente) può costituire a tutti gli effetti il contenuto economico dell’accordo contrattuale intercorso con BT, posto tra l’altro che, allorquando la conclusione di contratti avviene attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in *outsourcing*, l’operatore è ritenuto ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale.

Inoltre, in merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, l’utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite.

Per quanto riguarda la richiesta, avanzata dall’istante, di storno delle somme corrispondenti alla differenza fra i costi preventivati e gli importi portati dalle fatture, va osservato che secondo l’orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Sez. III Civile, 28 maggio 2004, n. 10313, Cass., Sez. III Civile, 2 dicembre 2002, n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile 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 l'istante ha lamentato la non corrispondenza fra quanto pattuito e quanto effettivamente fatturato ed ha chiesto lo storno di tutto l'insoluto ritenendolo non correttamente addebitato.

Inoltre, diversamente da quanto ritenuto dall'operatore che considera quale raccomandata di comunicazione di recesso quella ricevuta il 23/10/2013, si reputa che detto recesso sia stato già validamente esercitato con la raccomandata del 5/8/2013, per la quale non è stata depositata la ricevuta di ritorno ma che l'operatore riconosce di aver ricevuto nell'agosto 2013.

Pertanto, dato atto che la normativa di settore prevede una tempistica massima nell'elaborazione del recesso stabilita in 30 giorni ex legge 2 aprile 2007, n. 40 e s.m.i. e che la missiva del 5/8/2013 può ritenersi ragionevolmente pervenuta all'operatore nei cinque giorni successivi, per i motivi sopradetti l'operatore BT sarà tenuto allo storno delle somme eccedenti l'importo complessivo di € 146,00/mese, quale costo preventivato nell'offerta commerciale sottoscritta dall'agente BT (ad eccezione di eventuali addebiti di traffico ulteriore ai 7 GB/mese per la sim dati individuata in detta offerta), sulle fatture emesse a partire dal 17/5/2013, data della conclusione del contratto, fino alla data del 10/9/2013, nonché allo storno di tutta la fatturazione relativa al contratto in oggetto successiva al 10/9/2013.

Si prende atto della disponibilità dell'operatore ad emettere liberatoria in relazione a eventuali atti di accertamento dell'Agenzia delle entrate afferenti tasse di concessione governativa relative a fatture oggetto di storno.

Va invece respinta la richiesta di indennizzo per il disagio subito perché si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, ma che al limite potrebbe essere valutata sotto un profilo risarcitorio per cui l'Autorità non è competente.

C) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data da XXX Bollo, residente in XXX, l'operatore BT ITALIA S.p.A. in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

stornare le somme eccedenti l'importo di € 146,00/mese (ad eccezione di eventuali addebiti di traffico ulteriore ai 7 GB/mese per la sim dati) sulle fatture emesse dal 17/5/2013 al 10/9/2013 nonché tutta la fatturazione relativa al contratto in oggetto successiva al 10/9/2013;

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Respinge le richieste di indennizzo.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 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