

DELIBERA n. 576/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOTRASPORTI P. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 738/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 ottobre 2013;

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "*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 l'istanza del 17 maggio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 25442/13/NA, con la quale il sig. F. P., titolare della ditta individuale Autotrasporti P., rappresentata dalla dott.ssa Satolli, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 17 maggio 2013 prot. n. U/25442/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del

summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 31 maggio 2013 inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società BT Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta individuale Autotrasporti P., in persona dell'omonimo titolare, intestataria dell'utenza telefonica n. 070.659xxx (codice cliente 869718), contesta l'applicazione, senza preavviso, da parte della società BT Italia S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle originariamente sottoscritte, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. nel mese di settembre 2011 sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. il contratto denominato "Vip Suite Club" al costo di euro 58,00 (cinquattotto) mensili, che prevedeva: 1. la attivazione del servizio telefonico mediante migrazione della predetta risorsa numerica; 2. l'attivazione di due Sim aziendali, la n. 328.3429xxx e la n. 380.3588xxx; 3. il collegamento Adsl 7 Mega; 4. l'abolizione del canone Telecom;

b. pur tuttavia, a far data dall'attivazione, a fronte del canone mensile previsto di euro 58,00 (cinquattotto/00), l'istante riscontrava la fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi superiori a quelli convenuti contrattualmente, con relativa imputazione a servizi e utenze mai richieste; nello specifico, la società BT Italia S.p.A. addebitava con la fattura n. A2011- 809601 del 13 dicembre 2011 l'importo di euro 67,17 (sessantasette/17) riferito ad un'utenza di rete mobile, la n. 377.7079xxx, mai richiesta, quanto mai utilizzata;

c. alla ricezione delle fatture l'istante, pur reclamando gli importi in eccedenza al centro assistenza clienti, provvedeva al relativo pagamento;

d. successivamente, l'istante riceveva la fattura n. A2012 – 497296 del 13 agosto 2012 dell'importo di euro 278,19 (duecentosettantotto/19), inerente al mese di luglio 2012 con riferimento ad un'utenza di rete fissa identificata con la numerazione 070.3293xxx, mai richiesta e con l'imputazione di canoni già fatturati nei mesi precedenti; tempestivamente, in data 28 agosto 2012, mediante l'invio di raccomandata A.R., l'istante provvedeva alla relativa contestazione, richiedendone lo storno totale, nonché l'emissione di una nuova fattura con il ricalcolo degli importi convenuti contrattualmente;

e. noncurante di quanto reclamato dall'istante, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita e, con nota del 20 settembre 2012, si limitava a comunicare che *"la fattura emessa in data .../.../...risulta essere correttamente contabilizzata a fronte dei canoni del servizio e di traffico da lei effettuato e regolarmente transitato sulla nostra rete"*;

f. nel mese di dicembre 2012, l'istante riceveva la fattura n. A2012 – 728867 dell'importo di euro 688,02 (seicentottantotto/02) sempre riferita a servizi ed utenze mai richieste. In riscontro alla relativa contestazione, con nota del 31 gennaio 2013 la società BT Italia S.p.A. comunicava la corretta contabilizzazione, specificando che *“nella suddetta fattura risultano infatti essere stati contabilizzati i canoni mensili Internet Vip Club, Canone mensile per la linea n. 070.3293xxx e Canone mensile Opzione Wi-fi On Board, a far data dall'attivazione del servizio sottoscritto, non precedentemente fatturati”*;

g. nel mese di ottobre 2012 l'istante, esausto dalla scorretta gestione, richiedeva il passaggio ad altro gestore, che avveniva in data 17 dicembre 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la risoluzione contrattuale in esenzione spese; 2) il rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto al listino di prezzo previsto in sede di adesione contrattuale; 3) lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti; 4) la corresponsione di un indennizzo per ritardato passaggio ad altro operatore; 5) la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 1.000,00 (mille/00) per la mancata risposta ai reclami e per scorretta gestione e carenza di informazione; 6) il rimborso delle spese procedurali nella misura di euro 200,00 (duecento/00).

La società BT Italia S.p.A., con nota del 31 maggio 2013 inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che *“in data 23 settembre 2011 il cliente ha aderito tramite registrazione vocale ad un contratto Vip Suite Club che prevedeva per la componente fonia e dati l'attivazione in NP presso la sede di via Grazia Deledda n.25 – Cagliari, dell'utenza telefonica n. 070.659xxx e l'assegnazione di una nuova numerazione BT Italia (070.3293xxx), per la componente Mobile l'attivazione delle Sim n. 328.3429xxx e l'assegnazione di una nuova Sim n. 377.7079xxx. In data 24 settembre 2011 è stato inviato all'indirizzo di posta elettronica la scheda di adesione, l'offerta commerciale e le Condizioni generali di contratto del servizio Vip Suite Club. Il servizio è stato regolarmente attivato come da registrazione vocale, le fatture emesse pertanto restano di competenza del cliente; si conferma altresì che le stesse risultano correttamente contabilizzate a fronte del listino sottoscritto.*

I servizi ad oggi sono tutti cessati e l'estratto conto presenta un insoluto di euro 1.644,17 (milleseicentoquarantaquattro/17)”.

II. Motivi della decisione

La controversia in esame verte sull'applicazione di una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la condotta assunta dalla società BT Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n.179/03/CSP secondo cui *“oltre a quanto previsto dalla delibera n.78/02/CONS, gli organismi di*

telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni". Al riguardo, si deve rilevare che la società BT Italia S.p.A. non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni in fase di reclamo e nel corso dell'istruttoria, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei servizi BT Italia, secondo il quale *"BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà"*. Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate: invero, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre, la Società medesima non ha dimostrato di essersi uniformata ai prospetti informativi resi in sede di sottoscrizione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria, secondo la quale *"In fattura tutti i contributi mensili e i contributi una tantum verranno esposti con il prezzo al netto di eventuali promozioni, riportando inoltre gli eventuali sconti applicati"*. Peraltro, dalla nota del 21 giugno 2013, prodotta in copia dall'istante, emerge la condotta insistente della società BT Italia S.p.A., che, noncurante della pendenza della presente procedura, ha conferito mandato alla società di recupero crediti Ge.Ri. S.r.l. per la riscossione degli stessi importi in contestazione, senza fornire spiegazioni al riguardo. Nello specifico, si deve rilevare che le numerazioni di rete fissa e di rete mobile, rispettivamente la n. 070.3293xxx e la n. 377.7079xxx, a cui fa riferimento la società BT Italia S.p.A. nella nota del 31 maggio 2013, e a cui viene ascritto il ciclo di fatturazione, oggetto di contestazione, non rientrano nello schema contrattuale prodotto in copia dalla stessa società. Infatti, dalla disamina documentale, si evince che la fornitura del contratto "Vip Suite Club", richiesta dall'istante in sede adesione contrattuale, afferisce alla sola utenza di rete fissa n. 070.659xxx con annesso DN2: 070.864xxx e alle sole due utenze di rete mobile, la n. 328.3429xxx e la n. 380.3588xxx.

Pertanto, la fatturazione in ordine alle due utenze n. 070.3293xxx e la n. 377.7079xxx è da considerarsi indebita e la richiesta di rimborso e/o storno dei relativi importi è accoglibile.

Parimenti, risulta fondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo*

pari ad euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00)". Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato a mezzo raccomandata alla società BT Italia S.p.A. in data 28 agosto 2012, in considerazione dei 232 giorni intercorrenti dal 27 settembre 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 17 maggio 2013, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 232,00 (duecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società BT Italia S.p.A. al predetto reclamo. Infatti, la nota del 20 settembre 2012 con la quale la società si è limitata a comunicare che *"la fattura emessa in data .../.../...risulta essere correttamente contabilizzata a fronte dei canoni del servizio e di traffico da lei effettuato e regolarmente transitato sulla nostra rete"* non può considerarsi esaustiva, in quanto trattandosi di comunicazione standard, priva di qualsiasi riferimento puntuale all'oggetto della contestazione, non soddisfa le esigenze di completezza e trasparenza informativa.

Di converso, in assenza di documentazione attestante la espressa richiesta dell'istante di trasferimento della risorsa numerica principale verso altro gestore, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione, in quanto, dalla documentazione acquisita agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità del predetto disservizio alla condotta posta in essere dalla società BT Italia S.p.A.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle convenute contrattualmente;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto "Vip Suite Club" ed, in particolare, degli importi addebitati in eccedenza a far data dalla sottoscrizione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante il rimborso degli addebiti in eccedenza e lo storno degli importi allo stato insoluti, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 232,00 (duecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 agosto 2012;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso la C.C.I.A.A. di

Cagliari si è concluso con esito negativo per mancata adesione della società BT Italia S.p.A. e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 17 maggio 2013 dalla ditta Autotrasporti P..

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n.869718, mediante il rimborso degli importi addebitati in eccedenza, maggiorati degli interessi legali, e lo storno degli importi residui allo stato insoluti ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti affidate alla società Ge.ri. S.r.l.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 232,00 (duecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al primo reclamo scritto del 28 agosto 2012, computato ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 15 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani