

DELIBERA n. 1/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.N.C.B. / BT ITALIA S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 gennaio 2013;

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n.45755/12/NA del 10 settembre 2012 con la quale il sig. Castellana, in qualità di rappresentante legale della società A.N.C.B., 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 20 settembre 2012 (prot. n. 47741/12/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 21 novembre 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società A.N.C.B., in persona del legale rappresentante sig. Castellana, intestataria dell'utenza telefonica n.010.2510xxx, ha contestato la doppia fatturazione emessa dalla società BT Italia S.p.A. di importi inerenti al servizio dati.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- a. a seguito della sottoscrizione in data 1 ottobre 2007 con la società BT Italia S.p.A. del contratto denominato "Vip Go" riscontrava la fatturazione del servizio internet in misura doppia dal mese di novembre 2007; tutti gli importi fatturati in eccedenza, sebbene non dovuti, venivano regolarmente pagati dall'istante, in quanto prelevati a mezzo R.I.D. bancario;
- b. nonostante i ripetuti reclami in ordine all'arbitraria fatturazione, solo in data 14 agosto 2012 la società BT Italia S.p.A. emetteva una nota di credito n.H174748 dell'importo di euro 3.440,00 iva esclusa, importo quest'ultimo che però non è stato accreditato all'istante;
- c. inoltre a fronte della richiesta di dismissione del servizio dati formalizzata dall'istante in data 18 maggio 2011, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita fino al mese di dicembre 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la corresponsione dell'importo di euro 3.530,00 a titolo di rimborso degli importi pagati in eccedenza per il servizio erogato dal mese di ottobre 2007 al mese di maggio 2011; 2) lo storno degli importi fatturati dal mese di luglio 2011 al mese di dicembre 2011; 3) la liquidazione di un indennizzo per la fatturazione successiva alla richiesta del 18 maggio 2011 di cessazione del servizio; 4) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avvio di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 21 novembre 2012, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 24 settembre 2012, di avere predisposto il rimborso dell'importo a credito come da estratto conto e si è impegnata ad inoltrare la relativa comunicazione. Pur tuttavia, la società medesima a distanza di quasi due mesi dall'impegno assunto dopo l'avvio della presente procedura non ha documentato gli adempimenti di competenza finalizzati alla restituzione degli importi fatturati in eccedenza.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla fatturazione in misura doppia del servizio Adsl 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 delle relative commissioni, 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”*. Pertanto, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di tassazione 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.

Pertanto in ordine agli importi prelevati indebitamente a decorrere dal mese di ottobre 2007 sussiste una responsabilità esclusiva della società BT Italia S.p.A. che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

Di converso, a fronte della ritardata lavorazione del recesso contrattuale e della conseguente fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi BT Italia. Pertanto, merita accoglimento la richiesta di storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di dismissione del servizio dati formalizzata dall'istante in data 18 maggio 2011.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla fatturazione degli importi in eccedenza inerenti al servizio dati;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto “Vip Go” ed in particolare degli importi addebitati in misura doppia a far data dalla sottoscrizione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 3.530,00 quale somma degli addebiti in eccedenza, nonché al

rimborso dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Liguria 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 10 settembre 2012 dalla società A.N.C.B., è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti fatturati dal mese di luglio 2011 al mese di dicembre 2011 con emissione delle relative note di credito ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

2. 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 3.530,00 (tremilacinquecentotrenta/00) a titolo di rimborso degli importi pagati in eccedenza per il servizio dati fatturato dal mese di ottobre 2007 al mese di maggio 2011, 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'articolo 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 resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 10 gennaio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad Interim*
Laura Aria