



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 112/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TECHNOTOOLS / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 105/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del 21 gennaio 2014 della società Technotools, in persona dell’Amministratore, Sig.ra Perfigli;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 29 aprile 2010 la società Technotools ha stipulato con BT Italia S.p.A. un contratto avente ad oggetto l'offerta di servizi, Voce e Dati, su rete mobile che prevedeva, tra l'altro, la fornitura di cinque apparati mobili in omaggio;

b. tuttavia, l'istante riscontrava che il costo degli apparecchi cellulari veniva addebitato in fattura, in relazione a tanto chiedeva all'operatore chiarimenti e rimborsi;

c. non ottenendo alcun riscontro da parte della società BT Italia S.p.A., l'utente, a far data dal 13 settembre 2010, rescindeva il contratto e migrava verso altro operatore;

d. il 18 marzo 2013 è pervenuta alla Technotools la fattura n. H 190978, dell'importo totale di euro 2.783,00, addebitato a titolo di "*Contributo per recesso terminale*";

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno della fattura n. H 190978 per l'intero importo;
- ii. il rimborso del contributo di disattivazione Sim indicato nell'ultima fattura pagata a BT Italia S.p.A., n.A2010-745461.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia non ha prodotto memorie in merito ai fatti lamentati, tuttavia, nel termine previsto dall'art.16, comma 2, del Regolamento, ha trasmesso a mezzo mail la documentazione contrattuale relativa all'offerta cui l'istante ha aderito. Trattasi dell'offerta commerciale denominata "VIP", abbinata all'attivazione del servizio denominato "BT Start", relativo alla gestione della rete mobile aziendale. Il servizio, dietro il corrispettivo di un canone mensile, prevede la fornitura degli apparecchi mobili con la formula del noleggio rateizzato e una durata minima del vincolo contrattuale pari a 24 mesi (al termine della quale è anche possibile esercitare l'opzione di riscatto del telefono). Le rate del telefono, qualora il cliente raggiunga una soglia di traffico telefonico minima di 10 euro, vengono rimborsate dall'operatore mediante uno sconto sul traffico pari al canone di noleggio. Tuttavia, in caso di recesso anticipato, cessazione o risoluzione contrattuale, è previsto un corrispettivo per ciascun terminale di importo pari al valore di vendita non scontato del telefono per profilo di appartenenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alla richiesta sub i) si osserva che l'offerta commerciale cui l'istante ha aderito in data 29 aprile 2010, denominata "VIP" e abbinata al servizio di rete mobile "BT Start", prevedeva una durata contrattuale minima pari a 24 mesi. Tuttavia la società Technotools, in data 13 settembre 2010, migrava verso altro operatore, adducendo che gli importi nel frattempo fatturati da BT Italia S.p.A. non erano conformi a quelli proposti in sede di adesione alla proposta commerciale. In particolare, dalle fatture emesse in riferimento al periodo 1 maggio 2010-30 settembre 2010 e acquisite in atti, l'utente ha rilevato che il gestore non aveva applicato sul traffico lo sconto (pari al canone di noleggio dei cellulari) pattuito in sede contrattuale, pertanto rivolgeva al gestore richieste di chiarimenti e di rimborsi cui non è mai stato dato riscontro. In relazione a tanto, quindi, la società Technotools, ha ritenuto di rescindere il rapporto contrattuale. Al riguardo si rileva che la società BT Italia S.p.A. non ha giustificato la conformità dei conti telefonici alle condizioni previste dal contratto, né in sede di reclamo, né in corso di istruttoria. Pertanto, non avendo l'operatore documentato la correttezza delle fatturazioni, può ritenersi fondata la contestazione in ordine all'indebita fatturazione e, soprattutto, in ordine all'omesso riscontro alle richieste di chiarimenti dell'utente che, non avendo alternativa per sottrarsi all'indebita condotta assunta dall'operatore, ha rescisso il contratto. Quindi, essendo il recesso avvenuto anticipatamente per cause imputabili esclusivamente all'operatore, gli importi addebitati in fattura n. H 190978 vanno considerati non dovuti, tenuto conto che l'istante non ha avuto altro modo per sottrarsi all'inadempimento altrui se non quello di svincolarsi dal rapporto contrattuale.

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto sub ii), per effetto dell'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40 che, nel caso di specie, si ritiene trovi applicazione. In particolare si constata che, ricorrendo in tal caso l'ipotesi del "contratto per adesione", vale il principio secondo cui, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli operatori possono addebitare agli utenti i soli costi dimostrabili, effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio. Nel caso di specie si rileva che l'operatore non ha fornito prova in ordine alla pertinenza dell'importo addebitato a titolo di "Contributo di disattivazione" rispetto ai costi sostenuti in relazione alle attività poste in essere per la disattivazione. In relazione a tanto, non avendo dato evidenza circa l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso rispetto ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, l'operatore BT Italia S.p.A. è tenuto a rimborsare alla società Technotools tutti gli importi addebitati in fattura n. A2010 – 745461 a titolo di "contributo di disattivazione SIM e Servizi".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Technotools nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente al contratto sottoscritto con la società Technotools, mediante lo storno della fattura n. H 190978 per l'intero importo di euro 2.783,00, (*duemilasettecentottantatre/00*) fermo restando l'obbligo della società Technotools alla restituzione degli apparecchi cellulari ricevuti in esecuzione al contratto oggetto di controversia, presso l'indirizzo che la società BT Italia S.p.A. provvederà a comunicare.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, oltre a rimborsare alla società Technotools tutti gli importi addebitati in fattura n. A2010 – 745461 a titolo di “contributo di disattivazione SIM e Servizi”, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 28 novembre 2014.

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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