

**DELIBERA n. 13/13/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AUTORICAMBI GHIO/ BT ITALIA S.P.A.**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 marzo 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.21152/12/NA del 4 maggio 2012 con la quale il sig. Ghio, in qualità di rappresentante legale della società Autoricambi Ghio, rappresentata dall'avv. Maurizio Maria Foglino, 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 21 novembre 2012 (prot. n. 59018/12/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 20 dicembre 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 Autoricambi Ghio, in persona del legale rappresentante sig. Ghio, intestataria delle utenze telefoniche n.0171.420xxx/y/z, n.0171.692xxx, n.0173.779xxx, n.0173.779xxx e n.0173.779xxx, ha contestato l'addebito a mezzo R.I.D. bancario dell'importo di euro 37.672,06 riferito alla fattura n. A2011 - 629969 emessa dalla società BT Italia S.p.A. in data 7 ottobre 2011 con imputazione di pagamento dei canoni pregressi a decorrere dal 1 luglio 2006.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. a seguito della sottoscrizione in data 30 giugno 2006 con la società BT Italia S.p.A. del contratto denominato "Vip Voip Silver" riceveva sempre la fatturazione mensile dei servizi richiesti per un importo di euro 300,00 circa;

b. in data 9 novembre 2011 la parte istante, recatasi presso il proprio istituto di credito, veniva a conoscenza di un ordine di pagamento tramite R.I.D. bancario dell'importo di euro 37.672,06 inerente alla fattura n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 2011, mai recapitata peraltro alla stessa e consegnata solo dopo formale reclamo;

c. a seguito della presa visione del suddetto documento cartaceo, la parte istante riscontrava la fatturazione di importi in eccedenza imputati a titolo di canone mensile nella misura di euro 700,00 e pertanto provvedeva a revocare l'autorizzazione all'addebito a mezzo R.I.D.;

d. atteso il grave inadempimento contrattuale consistente nell'arbitraria fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi riferiti ai canoni dei cinque anni precedenti e nell'addebito in un'unica soluzione dell'ingente somma di euro 37.672,06, in data 19 gennaio 2012 la parte istante formalizzava la richiesta di disdetta contrattuale;

e. noncurante della suddetta richiesta di dismissione del servizio telefonico, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita fino al mese di marzo 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la risoluzione contrattuale in esenzione spese; 2) lo storno dell'importo di euro 37.672,06 riferito alla fattura n. A2011 - 629969 emessa dalla società BT Italia S.p.A. in data 7 ottobre 2011 e di tutti gli importi fatturati successivamente al mese di gennaio 2012 in ragione della disdetta contrattuale; 3) la liquidazione di un indennizzo per la fatturazione successiva alla richiesta 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 20 dicembre 2012, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 21 novembre 2012, che: "AUTORICAMBI GHIO ha sottoscritto in data 30/06/2006 i seguenti contratti: VIP VoIP Silver "Basic" (offerta ITGAB4-S-000513) che prevedeva l'attivazione in NP delle linee telefoniche 0173779xxx, 0173779xxx, 0173779xxx, 0173779xxx presso la sede di VIALE xxx yyy n. zz in xxx(CN); VIP VoIP Silver "Fast" (offerta ITGAB4-S-000514) che prevedeva l'attivazione in NP della linea telefonica 0171692xxx e

*l'assegnazione di tre nuove numerazioni BT Italia (0171420xxx, 0171420xxx, 0171420xxx) presso la sede di xxx yyy n. zz in CUNEO. L'offerta commerciale del servizio VIP VoIP Silver (ver. 10 del giugno 2006) prevedeva i seguenti costi: Profilo Basic: canone mensile per sede pari ad € 75,00 + IVA; Profilo Fast: canone mensile per sede pari ad € 122,50 + IVA; Piano Tariffario Silver: canone mensile per singola linea analogica pari ad € 7,50 + Iva. Con la fattura A2011-629969 sono stati addebitati i canoni mensili per sede per un importo di € 490,00 mensili anzichè € 197,50 stiamo quindi predisponendo lo storno dovuto come di seguito calcolato: a) totale dei canoni mensili per sede contabilizzati per il periodo di competenza 01/07/2006-31/10/2006 in quanto contabilizzati oltre i 5 anni previsti per l'invio della fattura contenente canoni pregressi; b) parziale dei canoni mensili per sede per il periodo di competenza 01/11/2006-28/02/2012 in quanto il canone mensile per sede è stato contabilizzato per un importo di € 490,00 mensili anzichè € 197,50. La nota di credito sarà quindi di euro € 20.736,11 + iva. La posizione contabile di AUTORICAMBI GHIO è debitoria per euro 41.598,87 iva inclusa (estratto conto allegato) quindi il servizio è stato sospeso per morosità in data 17/01/12. In data 19/1/2012 AUTORICAMBI GHIO ci invia disdetta (secondo allegato). La differenza tra il saldo dell'estratto conto e la nota di credito in emissione è confermata e resta a debito". Tuttavia la società BT Italia S.p.A. non ha fornito prova dell'emissione della predetta nota di credito.*

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, va rilevato che il canone di abbonamento è una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente nel contratto di somministrazione del servizio telefonico e trova la sua ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti al gestore della rete pubblica per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione della rete trasmissiva.

Tanto premesso, attesa la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento, la questione controversa non attiene l'an, quanto il *quomodo debeat* con riferimento ai canoni dei servizi richiesti, e precisamente la legittimità o meno della fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi, in quanto riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie appunto il conto n. A2011 - 629969 emesso dalla società BT Italia S.p.A. in data 7 ottobre 2011. Nel caso di specie, all'esito delle risultanze istruttorie non si evince alcuna documentazione attestante l'avvenuto pagamento da parte dell'istante dei canoni di abbonamento a decorrere dall'attivazione del servizio avvenuta nel mese di luglio 2006 in quanto dalle fatture allegate in copia al fascicolo istruttorio si rileva solo l'imputazione di pagamento del servizio voce e dati e quindi si deduce che l'istante abbia versato nel corso del rapporto contrattuale solo gli importi inerenti al traffico effettivamente generato dalle utenze telefoniche.

Al riguardo, si deve evidenziare che, in ordine al pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, l'articolo 1562 del codice civile dispone espressamente che *"Nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni"*

*e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso".* Sul punto, a prescindere dalla disciplina civilistica di portata generale, si deve rilevare quanto specificamente disposto dalle condizioni generali di abbonamento di BT Italia secondo le quali *"Il corrispettivo, le condizioni e i termini di pagamento sono definiti nell'offerta. Il cliente corrisponderà ad Albacom gli importi ivi indicati nei termini indicati in fattura"*. Pertanto, in base all'offerta commerciale con le relative clausole contrattuali, la società BT Italia S.p.A. addebita solitamente nella fattura corrente i consumi e i canoni del mese precedente al mese di emissione.

Quindi, l'anomalia non attiene tanto al tempo di fatturazione, quanto alla modalità della stessa: più precisamente, la società BT Italia S.p.A. con il conto n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 2011 non solo ha addebitato canoni riferiti ad un arco temporale superiore ai cinque anni a far data dal 1 luglio 2006, ma ha richiesto il pagamento, in un'unica soluzione, degli stessi con scadenza 6 novembre 2011.

Orbene, se è ineccepibile che *"la mancata fatturazione per i 5 anni precedenti la richiesta non rappresenta rinuncia a far valere il proprio credito"* anche in considerazione del fatto che i canoni pregressi riferiti al periodo di competenza intercorrente dal 1 luglio 2006 al 31 ottobre 2006 sono stati azzerati *sua sponte* nel corso dell'istruttoria dalla società BT Italia S.p.A. in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione ai sensi dell'articolo 2948, n.4 del codice civile, la pretesa creditoria vantata dalla società BT Italia S.p.A. segnatamente ai canoni circoscritti dal 1 novembre 2006 al 28 febbraio 2012 data di efficacia della disdetta contrattuale, ricevuta dalla società medesima in data 25 gennaio 2012, è fondata.

Tuttavia, pur riconoscendo la fondatezza del suindicato credito vantato dalla società BT Italia S.p.A. non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa *favor utentis*, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo della fornitura, 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, 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 indebitamente fatturati nel conto n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 2011 sussiste una responsabilità esclusiva della società BT Italia S.p.A. che legittima il diritto

dell'istante alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno dell'importo complessivo di euro 37.672,06 e la successiva emissione di nuove fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso nell'ammontare convenuto in sede di adesione contrattuale.

Di converso, a fronte della fatturazione indebita successiva alla disdetta contrattuale 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 più 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 a decorrere dal mese di febbraio 2012.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha fornito le motivazioni tecnico giuridiche in ordine alla ritardata contabilizzazione dei canoni a decorrere dal 1 luglio 2006;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto preventivamente informare l'utente in ordine alla fatturazione posticipata dei canoni pregressi, avvenuta in un'unica soluzione, ovvero avrebbe dovuto fornire, ancor prima dell'emissione del conto n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 2011, ogni comunicazione concernente un eventuale pagamento rateale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine all'indebita fatturazione, in un'unica soluzione, dei canoni pregressi, in quanto riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie appunto il conto n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 2011, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno dell'importo di euro 37.672,06 e l'emissione di nuove fatture inerenti al canone mensile convenuto contrattualmente, 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 in quanto la società BT Italia S.p.A. non ha formulato alcuna proposta transattiva 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 4 maggio 2012 dalla società Autoricambi Ghio, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Ghio, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti fatturati dal mese di febbraio 2012 e dell'importo di euro 37.672,06 riferito alla fattura n. A2011 - 629969 del 7 ottobre 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 procedere alla corretta contabilizzazione dei canoni pregressi secondo le condizioni economiche convenute in sede di sottoscrizione contrattuale e alla relativa riscossione mediante l'emissione di fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso tenuto conto del decorso del termine quinquennale di prescrizione ai sensi dell'articolo 2948, n.4 del codice civile.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Roma, 14 marzo 2013

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci