



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 132/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GREEN / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1290/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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. 390/15/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 della sig.ra De Costantini, in qualità di amministratore unico della società Green, del 3 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra De Costantini, in qualità di amministratore unico della società Green, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00910180 ed intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 09311966xxx e n. 09311966yyy, contesta la fatturazione indebita, emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di gennaio 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della migrazione di entrambe le numerazioni verso la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. avvenuta in data 9 gennaio 2015, la società BT Italia S.p.A., noncurante dei numerosi reclami, perseverava nell'addebito di importi non dovuti, a fronte di un servizio non più usufruito. In riscontro alla contestazione degli addebiti presenti nelle tre fatture, di seguito riportate, nn. A2015 - 21296 del 7 gennaio 2015, A2015 - 70693 del 7 febbraio 2015 e A2015 - 130595 del 7 marzo 2015, in data 7 aprile 2015, la predetta società si limitava ad emettere la nota di credito n. A2015 - 182025 dell'importo di euro 66,03, senza però fornire evidenza dei titoli giustificativi dei relativi storni contabili.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dalla fattura n. A2015 - 21296 del 7 gennaio 2015;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno degli importi fatturati a decorrere dal mese di gennaio 2015, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati nei conti nn. A2015 - 21296 del 7 gennaio 2015, A2015 - 70693 del 7 febbraio 2015 e A2015 - 130595 del 7 marzo 2015, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto documentare il dettaglio dei consumi inerenti al contratto di fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche, identificato con il codice cliente n. 00910180, nonché avrebbe dovuto informare la parte istante della debenza dei relativi costi di disattivazione, e della ripetizione degli importi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Nel caso di specie, la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna documentazione, atta a dimostrare l'informativa resa all'istante in ordine all'esatto ammontare degli importi corrispondenti ai costi di gestione della dismissione dei servizi, nonché degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, a decorrere dal mese di gennaio 2015, è da considerarsi indebita. Al riguardo, in assenza di prova contraria ed in particolare dell'informativa prevista dall'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS, sussiste una responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante, di storno integrale degli importi allo stato insoluti, oggetto di contestazione, di cui al punto i), può ritenersi accoglibile.

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 (cento/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 sig.ra De Costantini, in qualità di amministratore unico della società Green, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00910180, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dalla fattura n. A2015 - 21296 del 7 gennaio 2015 con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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

Roma, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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