



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 133/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOCIETÀ CONTABILE / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 969/15)**

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 del sig. Viglione, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Società Contabile, del 26 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Società Contabile, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Viglione, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00902972 ed intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0165235xxx, contesta la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di ottobre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a fronte della ricezione nei mesi di ottobre 2014 e di dicembre 2014 delle due fatture, la n. A2014 - 455169 dell'importo di euro 398,56 e la fattura n. A2014-572369 dell'importo di euro 210,45, entrambe emesse dalla società BT Italia S.p.a., riscontrava l'addebito di importi inerenti a servizi mai richiesti, tra cui l'attivazione di una numerazione di rete mobile, la n. 377.7051xxx.

Nell'immediato, l'istante provvedeva a contestare gli importi addebitati mediante l'invio di due raccomandate A.R. n. 149400493131 e n. 149400493142 nelle date rispettive del 18 novembre 2014 e del 9 gennaio 2015 e a richiedere, in via cautelare, la cessazione dell'utenza telefonica di rete mobile, mai richiesta.

Nonostante i ripetuti reclami, in data 22 aprile 2015 l'istante riceveva una intimazione ad adempiere la somma di euro 519,91 dallo studio legale Cenci per conto della società BT Italia S.p.A.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella nota inviata in data 3 luglio 2015 a mezzo posta elettronica, ha rappresentato quanto segue: *“Tutti i servizi di cui era titolare l'utente sono cessati, ma l'estratto conto ad oggi presenta uno scaduto pari ad euro 423,60. La numerazione 0165235xxx è stata attiva dal 07/01/2014 al 22/09/2014. Meno di 2 anni previsti dalla durata minima contrattuale, motivo il quale è stato addebitato quanto contestato. Vedasi in allegato risposta al reclamo e contratto vip. La numerazione 3777051xxx nativa Bt è stata attiva dal 09/08/2013 al 18/11/2014 e fattura di conseguenza. Vedasi contratto allegato suite (pagina 10 di 21)”*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita natura degli importi fatturati deve ritenersi accoglibile, atteso che 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”*. Nel caso di specie, la società BT Italia S.p.A. non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni nel corso dell'istruttoria, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei servizi BT Italia S.p.A., 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”*.

Invero, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine alla fatturazione indebita, l'operatore ha l'onere di fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate, nonché di documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno. Al riguardo, nel corso dell'istruttoria la società BT Italia non ha fornito evidenze documentali dettagliate, tali da specificare le singole voci di addebito, limitandosi meramente a produrre copia di due moduli contrattuali *“Vip Personal Suite”* e *“Vip Band”*, senza fornire però alcuna indicazione relativa alle condizioni economiche applicate e senza fare alcun riferimento alle relative *brochure* commerciali.

Inoltre, sempre in merito agli importi addebitati, non riconosciuti dall'istante, si deve rilevare che la società BT Italia avrebbe dovuto provare *“la fonte del suo diritto”*, ergo la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01). Al contrario, non solo non è stata prodotta la documentazione di dettaglio del traffico generato dalla numerazione di rete mobile, a cui viene ascritto parte del ciclo di fatturazione, oggetto di contestazione, ma la stessa non rientra nemmeno nei due schemi contrattuali prodotti in copia dalla stessa società.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; ergo, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto *i*, è 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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 del sig. Viglione, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Società Contabile, 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. 00902972, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è 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.

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