



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 154/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIURATO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1257/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 denominato *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. Chiurato, del 26 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Chiurato, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00918536, contesta l'erronea fatturazione dei canoni emessa dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di luglio 2014, nonché l'attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 10 giugno 2014, presso un esercizio pubblico con sede in Torino, sottoscriveva un modulo contrattuale per la fornitura del servizio BT Mobile Voce, comprensivo del noleggio di n. 2 apparecchi di telefonia mobile, previa descrizione del piano tariffario da parte dell'agente incaricato dalla società BT Italia S.p.A. Nell'occasione, le parti concordavano che l'annotazione delle singole utenze, dato il loro elevato numero (n. 10), sarebbe stata effettuata dall'agente successivamente, con l'impegno di quest'ultimo di far recapitare all'istante lo schema contrattuale completo, prima della scadenza del termine previsto dalla normativa di settore per l'esercizio del diritto di recesso. Di seguito, a fronte della ricezione nel mese di luglio 2014 della fattura n. A2014-337595 dell'importo di euro 770,79, prontamente contestata in data 31 luglio 2014 a mezzo di due raccomandate A/R, la n. 14935179626-9, inviata alla società BT Italia S.p.A. e la n. 14935179627-0, inviata alla Gabiano Telecomunicazioni S.r.l., società partner di BT Italia S.p.A., l'istante constatava la presenza di anomalie contabili nel predetto conto e nella successiva fatturazione. Nello specifico l'istante, verificando l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle pattuite in ordine al piano tariffario "BT Mobile Voce", nonché l'addebito di servizi non compresi nell'offerta commerciale originaria, provvedeva a richiedere all'operatore copia cartacea del contratto, come già sollecitato in precedenza all'agente. Tuttavia, nonostante i ripetuti reclami, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati ed il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- ii. il recesso senza penali dalle utenze ancora attive;
- iii. la liquidazione di un indennizzo relativo ai mesi impiegati per la risoluzione della controversia.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A., nella nota inviata in data 1 ottobre 2015 a mezzo posta elettronica, ha rappresentato che: *"le fatture emesse sono corrette rispetto ai servizi attivati, al contratto firmato e all'offerta commerciale di riferimento, come da copia*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

allegata del contratto e della brochure commerciale dell'offerta". L'operatore ha, altresì, specificato che risulta ancora attivo e fatturato il servizio dati relativo all'utenza n. 3777021xxx e quello di fonia mobile per le seguenti numerazioni nn. 3394051xxx - 3777027xxx - 3387729xxx, con un insoluto pari ad euro 5,495,61.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i), concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati ed il ritiro di eventuali pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante relativamente all'applicazione di una tariffazione diversa rispetto a quella pattuita, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *"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"*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso ad ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

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"*.

Di contro, l'utente ha prodotto copia di tutta la documentazione con relativa allegazione dei prospetti contabili, inviati all'agente incaricato dalla società BT Italia S.p.A. e da quest'ultima mai confutati, da cui è possibile evincere le reali condizioni economiche di offerta concordate dalle parti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto i), deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, la richiesta dell'istante di recedere senza penali dalle utenze ancora attive di cui al punto ii) non è accoglibile, poiché dall'esame della documentazione acquisita agli atti si evince che la relativa richiesta è ultronea rispetto al *petitum*, oggetto di preventiva conciliazione.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione di indennizzi attinenti al tempo impiegato dall'istante per la risoluzione della controversia di cui al punto iii), trattandosi di fattispecie non contemplata dalla delibera n. 73/11/CONS.

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;

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 parzialmente l'istanza del sig. Chiurato 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. 00918536, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, con ritiro delle eventuali 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 1 dicembre 2015

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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