



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 17/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO CARDIOLOGICO MONTAINA / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1453/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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 dott. Montaina, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dello Studio Cardiologico Montaina, del 18 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo Studio Cardiologico Montaina, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00893530 ed intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 0916215xxx – 0916216xxx, contesta la fatturazione di importi eccedenti rispetto al piano tariffario originariamente sottoscritto, nonché la doppia imputazione dei relativi canoni, emessa dalla società BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 18 gennaio 2013 sottoscriveva un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa, con profilo tariffario “Opzione Relax 200”, che prevedeva un canone mensile fisso e un *bonus* di traffico per ciascuna linea di 200 minuti gratis verso tutti i mobili. Pur tuttavia, a far data dall'attivazione, l'istante riscontrava l'applicazione da parte della società BT Italia di condizioni economiche difformi da quelle pattuite, e precisamente l'addebito di importi imputati a titolo di canone, al netto del *bonus* previsto dal piano tariffario sottoscritto.

In data 7 maggio 2014 l'istante contestava le anomalie contabili a mezzo fax, chiedendo alla società BT Italia di applicare il piano tariffario sottoscritto e di procedere al rimborso delle maggiori somme pagate in eccedenza, pari ad euro 1.353,70. Di seguito, la società medesima, pur provvedendo a far data dal 7 luglio 2014 con la fattura n. A2014 - 308004 ad applicare correttamente il piano tariffario pattuito, non forniva alcun riscontro in ordine alla richiesta di rimborso degli importi fatturati in eccedenza ed in data 11 luglio 2014 emetteva la fattura n. H258198 con la quale addebitava all'istante la somma di euro 878,40 a titolo di recupero dei canoni attinenti al servizio ISDN previsti per l'applicazione della tariffa “Opzione Relax 200” dal mese di marzo 2013 al mese di maggio 2014. La società BT Italia S.p.A., non consentendo all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati, perseverava nella doppia fatturazione, percependo, in tal modo, sia i canoni ISDN previsti per la tariffa “Opzione Relax 200”, sia quelli previsti dal contratto con opzione “Wi-Fi on Board”, erroneamente applicato.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi indebitamente fatturati, pari ad euro 2.358,59.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

La doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società BT Italia S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Al riguardo, si deve rilevare che la società BT Italia ha assunto una condotta non 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”*.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni emesse prima del mese di luglio 2014, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 della Carta dei servizi BT Italia, 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 del contratto sottoscritto dalla quale si evince il profilo tariffario originariamente sottoscritto, corrispondente tra l'altro a quello che la società BT Italia ha provveduto ad applicare a decorrere dal mese di luglio 2014, a seguito del reclamo della parte istante. Pertanto, sussiste una responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla doppia imputazione dei canoni attinenti al servizio ISDN e alla fatturazione dei relativi importi in eccedenza rispetto al piano tariffario originariamente sottoscritto che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Dott. Montaina, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dello Studio Cardiologico Montaina, 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. 00893530, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a far data dall'attivazione, tenuto conto del conteggio dei *bonus* di traffico, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

Napoli, 28 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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