

DELIBERA n. 18/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRATINI / BT ITALIA S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 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.3158/12/NA del 21 gennaio 2013 con la quale il sig. Fratini, titolare della ditta individuale Hair Shop, 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 18 febbraio 2013 (prot. n. 9463/12/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 14 marzo 2013;

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

Il sig. Fratini, titolare della ditta individuale Hair Shop, intestatario delle utenze telefoniche n.0733.811xxx e n.0733.270xxx, ha contestato la fatturazione emessa dalla società BT Italia S.p.A. di importi sotto la voce di “*canoni*” difforni da quelli convenuti contrattualmente, nonché di importi successivi alla migrazione verso altro operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. a seguito della sottoscrizione nel mese di gennaio 2011 con la società BT Italia S.p.A. del contratto di fornitura dei servizi voce ed internet, l'istante riscontrava la fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente; in particolare il sig. Fratini riceveva addebiti di euro 150 al mese, in luogo dei 120 euro al mese, prospettati dal *dealer* di BT Italia in sede di sottoscrizione contrattuale;

b. inoltre a fronte della migrazione delle predette numerazioni verso il gestore Fastweb S.p.A. avvenuta in data 18 gennaio 2012, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita di importi inerenti ad un servizio non più usufruito;

c. alla ricezione della prima fattura successiva al predetto passaggio, e precisamente della fattura n. A2012 -162010 del 7 marzo 2012 di euro 118,98, in data 2 aprile 2012 l'istante inviava formale reclamo a mezzo fax, mai riscontrato dalla società BT Italia S.p.A. Dopo appena diciotto giorni, in data 20 aprile 2012 l'istante reiterava il reclamo, contestando anche la seconda fattura n.A2012 - 224043 di euro 117,53 emessa dalla società BT Italia S.p.A.

d. alla ricezione di altre due fatture, la n. A2012 -285774 del 7 maggio 2012 di euro 249,91 e la n. A2012 -348444 del 7 giugno 2012 di euro 119,89, in data 20 giugno 2012 la parte istante sollecitava la risoluzione contrattuale e l'azzeramento di tutti gli importi fatturati successivamente al trasferimento delle utenze verso il gestore Fastweb S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la corresponsione dell'importo di euro 2.000,00 per violazione contrattuale, comprensivo della restituzione degli importi pagati in eccedenza e della mancata risposta ai reclami, nonché 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 14 marzo 2013, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 22 febbraio 2013, che: “ *HAIR SHOP FRATINI MARCO ha*

sottoscritto con BT ITALIA in data 12/01/2011 il contratto Vip club vs 1.0/11 ITTURP-S-000996 sulle utenze 390733811xxx 390733092904 in CORSO VITTORIO EMANUELE n. 17. E sempre in data 12/01/2011 il contratto Vip Smart vs 1.0/11 ITTURP-S-000997 sull'utenza 390733270xxx in VIA G.VALENTI n. 101. Per quanto riguarda il listino Vip club 7 mega vs 1.0/11. Il riepilogo ESPOSIZIONE IN FATTURA DEI PRINCIPALI CONTRIBUTI AL NETTO DELLE EVENTUALI PROMOZIONI riporta: Contributi mensili per 2 linee fonia analogiche: prezzo base 33€/mese 18€/mese. Contributi mensili per accesso internet Vip CLUB 7 Mega: prezzo base 30€/mese 26€/mese. Contributi mensili per accesso internet Vip CLUB 20 Mega: prezzo base 40€/mese 36€/mese. Contributi mensili per accesso Internet wi-fi senza fili: prezzo base 10€ 5€/mese. Contributo mensile per prestazione Back Up: prezzo base 10€ GRATIS. Rateo mensile per noleggio apparato fascia C: 4€/mese. Contributi una tantum attivazione ADSL: prezzo base 100€ 50€. Contributi una tantum installazione On-site: prezzo base 200€ 50€. BT fattura Vip Club 7 mega con Contributo Installazione On-Site € 50,00. Contributo attivazione per Sede € 50,00. Canone mensile Internet VIP Club € 26,00. Canone mensile Opzione Wi-Fi On Board € 5,00. Canone mensile per linea € 9,00. Canone noleggio apparato fascia C € 4,00 risulta quindi corretta. Per quanto riguarda invece il listino Vip Smart vs 1.0/11. Riepilogo ESPOSIZIONE IN FATTURA DEI PRINCIPALI CONTRIBUTI AL NETTO DELLE EVENTUALI PROMOZIONI. Contributi mensili per 1 linea fonia analogica: prezzo base 20€/mese 19€/mese. Contributi mensili per accesso internet Vip SMART 7 Mega: prezzo base 30€ 17€/mese. Contributi mensili per accesso internet Vip SMART 20 Mega: prezzo base 40€ 27€/mese. Contributi mensili per accesso Internet wi-fi senza fili: prezzo base 10€ GRATIS. Rateo mensile per noleggio apparato fascia B: 3€/mese. Contributi una tantum attivazione ADSL: prezzo base 100€ 50€. Contributi una tantum installazione On-site: prezzo base 200€ 50€. Inoltre prevede Canoni totali € 19 per i primi 3 mesi per poi passare a € 39,00 e Canone mensile Opzione Wi-Fi On Board € 00,00. Pertanto, BT Italia fattura Vip Smart con Contributo Installazione On-Site € 50,00; Contributo attivazione per Sede € 50,00; Canone mensile Opzione Wi-Fi On Board € 00,00; Canone mensile per linea analogica € 19; Canone noleggio apparato fascia B € 3; Canone mensile Internet VIP € 17, in totale € 39,00 risulta quindi corretta. Entrambi i servizi ad oggi sono stati cessati per migrazione olo. La posizione insoluta di HAIR SHOP FRATINI MARCO combacia con il periodo di fatturazione post migrazione e deve quindi essere stornato”.

Pur tuttavia, la società medesima a distanza di quasi un mese dall'impegno assunto dopo l'avvio della presente procedura non ha documentato gli adempimenti di competenza finalizzati allo storno degli importi fatturati successivamente alla dismissione dei servizi avvenuta in data 18 gennaio 2012.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie ed, in particolare, dalla documentazione allegata dalla società BT Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, non emerge difformità tra le condizioni economiche convenute contrattualmente e quelle effettivamente applicate mediante la relativa fatturazione, in quanto la società BT Italia S.p.A. ha prodotto non solo la copia dei due contratti "Vip Club" e "Vip Smart" debitamente sottoscritti e timbrati dal sig. Fratini, ma anche la *brochure* con le allegate condizioni generali di contratto e l'offerta commerciale contenente l'indicazione analitica della "price list".

D'altronde dalla documentazione acquisita al fascicolo istruttorio, non sussiste alcun tracciamento di reclamo e/o segnalazione scritta dell'istante nel corso del rapporto contrattuale intercorso per un anno dal mese di gennaio 2011 al mese di gennaio 2012 in ordine alla difformità contrattuale e alla conseguente fatturazione di importi in eccedenza. Pertanto, la richiesta di restituzione dei presunti importi fatturati in eccedenza e regolarmente pagati dall'istante non merita accoglimento.

Di converso, a fronte della mancata fruizione dei servizi voce ed internet a far data dal 18 gennaio 2012, riconosciuta peraltro dalla società BT Italia S.p.A. per stessa ammissione di parte e riportata nella sopra citata email, è accoglibile la richiesta di storno degli importi fatturati successivamente alla dismissione dei servizi voce ed internet a decorrere dalla prima fattura, la n. A2012 -162010 del 7 marzo 2012 di euro 118,98.

Parimenti risulta fondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami scritti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, a fronte del primo reclamo inoltrato a mezzo fax alla società BT Italia S.p.A. in data 2 aprile 2012 in considerazione dei 264 giorni intercorrenti dal 2 maggio 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 21 gennaio 2013, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 264,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società BT Italia S.p.A. al predetto reclamo.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine alla fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, nonché al mancato riscontro ai reclami scritti;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi a decorrere dal 18 gennaio 2012, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato pendenti, 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 Marche si è concluso con esito negativo per mancata adesione della società BT Italia S.p.A. 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 Antonio Preto, 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 parziale dell'istanza formulata in data 21 gennaio 2013 dal sig. Fratini, titolare della ditta individuale Hair Shop, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati a decorrere dal conto n.A2012 -162010 del 7 marzo 2012 di euro 118,98 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 corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al primo reclamo scritto del 2 aprile 2012, computato ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) 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.

Napoli, 27 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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