



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 194/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZILIO/BT ITALIA S.P.A.  
(GU14/1239/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 dicembre 2017;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Zilio, del 30 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Zilio, titolare del contratto identificato con codice identificativo n. 00956361 ed intestatario delle utenze telefoniche nn. 049640XXX e 0498830XXX, contesta la fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi difforni da quelli previsti nel piano tariffario originariamente sottoscritto, nonché di quelli successivi alla cessazione contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 7 gennaio 2016 un *dealer* di BT Italia S.p.A. proponeva un'offerta commerciale particolarmente vantaggiosa per entrambe le predette utenze telefoniche adibite l'una ad uso privato e l'altra ad uso professionale al costo di euro 60,00 bimestrale. Il giorno successivo, un operatore di BT Italia S.p.A. mediante contatto telefonico chiariva che il costo di euro 60,00 non era bimestrale, bensì mensile; pertanto, dopo pochi giorni in data 14 gennaio 2016 l'istante manifestava la volontà di non aderire ad alcuna proposta contrattuale. Di seguito, l'istante veniva nuovamente contattato telefonicamente e indotto ad aderire alla prima proposta commerciale, al fine di scongiurare un'eventuale perdita dei numeri storici. Pur tuttavia, a decorrere dal mese di settembre 2016 l'istante riscontrava l'applicazione da parte della società BT Italia S.p.A. di condizioni economiche difforni da quelle pattuite, con l'addebito di voci in eccedenza. Nonostante ripetuti reclami, la società BT Italia S.p.A., non fornendo alcuna giustificazione in ordine alla contestazione dei predetti importi, non consentiva all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati e, di converso, perseverava nella indebita fatturazione di importi, anche successivamente alla disdetta contrattuale formalizzata in data 18 gennaio 2017.

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

- i. il rimborso degli importi fatturati in eccedenza;
- ii. il ricalcolo delle fatture emesse e lo storno degli importi allo stato insoluti;
- iii. 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

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 a decorrere dalla fattura n. A2016 - 436830 del 7 dicembre 2016, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi BT Italia, per la quale *“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”*.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati.

Al riguardo, va altresì rimarcato che nel corso della presente istruttoria la società BT Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile, predisponendo i rimborsi delle voci di addebito, oggetto di contestazione.

*Ergo*, la richiesta dell'istante di cui ai punti i. e ii. di rimborso degli importi fatturati in eccedenza, nonché di storno di quelli allo stato insoluti, 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Zilio, 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. 00956361, mediante il ricalcolo delle fatture, il rimborso degli importi difforni fatturati a partire dal conto A2016 - 436830 del 7 dicembre 2016, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, e lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta 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 dicembre 2017

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi