

DELIBERA n. 2/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIORDANO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1450/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 gennaio 2014;

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i.;

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, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*";

VISTA l'istanza del 21 ottobre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 54325/13/NA, con la quale il sig. Giordano, titolare dell'omonima Pescheria, 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 6 novembre 2013, prot. n. U/57204/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del

summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Giordano, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825.33xxx, contesta la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, la parte istante ha rappresentato che:

a) nel mese di maggio 2013 un agente di BT Italia proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva il sig. Giordano alla sottoscrizione di un nuovo contratto, con contestuale trasferimento della risorsa numerica dal precedente gestore TeleTu;

b) con la ricezione della prima fattura n. A2013 - 311037 dell'importo di euro 481,58 (quattrocentottantuno/58) emessa in data 13 giugno 2013, l'istante riscontrava con sorpresa l'addebito di importi di gran lunga superiori a quelli prospettati in sede di sottoscrizione contrattuale

c) pertanto, in data 22 luglio 2013, con raccomandata A.R. n. 14517681747-4 provvedeva alla contestazione degli importi fatturati e, contestualmente, formalizzava disdetta contrattuale;

d) successivamente, l'istante riceveva la fattura n. A2013 - 360709 dell'importo di euro 1.364,53 (milletrecentosessantaquattro/53) emessa in data 13 luglio 2013 con imputazione di un traffico dati pari ad euro 935,00 (novecentotrentacinque/53) mai effettuato dallo stesso e comunque contrattualmente compreso nel piano tariffario richiesto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha richiesto:

i) l'annullamento della posizione debitoria, mediante lo storno degli importi fatturati nel conto n. A2013 - 311037 del 13 giugno 2013 e nel conto n. A2013 - 360709 del 13 luglio 2013 ed il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti;

ii) la liquidazione di un indennizzo per il disagio subito;

iii) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS.

II. Motivi della decisione

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

Nel merito, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di storno degli importi oggetto di contestazione, si deve evidenziare 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. 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'art. 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”*. Al riguardo, si deve rilevare che la società BT Italia S.p.A. non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni in fase di reclamo e nel corso dell'istruttoria, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa in conformità a quanto disposto dall'art. 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”*. Pertanto, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di tassazione applicate: invero, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Inoltre la società medesima non ha dimostrato di essersi uniformata ai modelli informativi resi in sede di sottoscrizione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria. Pertanto, a fronte dell'accertata responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine all'indebita fatturazione degli importi contestati, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dei relativi importi è accoglibile.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), non è accoglibile, in quanto, a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi BT Italia S.p.A..

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria che giustificasse la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati nel conto n. A2013 - 311037 del 13 giugno 2013 e nel conto n. A2013 - 360709 del 13 luglio 2013;

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

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che a fronte della fatturazione indebita sussiste l'obbligo in capo alla società BT Italia S.p.A. di provvedere alla

regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile relativa all'istante, mediante lo storno degli importi fatturati nei predetti documenti contabili con emissione di relative note di credito ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso la Camera di Commercio di Avellino si è concluso con esito negativo 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 21 ottobre 2013 dal sig. Giordano, titolare dell'omonima Pescheria.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00898578, mediante lo storno degli importi fatturati nel conto n. A2013 – 311037 del 13 giugno 2013 e nel conto n. A2013 – 360709 del 13 luglio 2013, allo stato insoluti, con emissione di relative note di credito ed il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di 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'art. 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.

Ai sensi dell'art. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 21 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani