



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 2/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGUIARI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 409/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 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. 569/14/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 dell’utente Sig. Aguiari, dell’11 marzo 2014, nei confronti dell’operatore BT Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle linee telefoniche n. 0426-340xxx e n. 0426-343xxx, lamenta l'indebita fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di canoni pregressi, riferiti al servizio ADSL erogato nei cinque anni antecedenti alla data di emissione della fattura oggetto di controversia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 22 luglio 2013 la società BT Italia S.p.A. comunicava all'utente che, a causa di un "disallineamento tecnico", in alcune delle fatture precedentemente emesse non erano stati contabilizzati i canoni del servizio incluso nell'offerta commerciale cui aveva aderito;

b. conseguentemente l'operatore, in pari data, emetteva la fattura n. H202287 dell'importo di euro 5.354,25, pari ad euro 4.425,00 al netto dell'IVA, addebitati a titolo di "Canone mensile Internet relativo al servizio VIP VoIP 1M opzione Gold+Accesso-ADSL-1280 periodo di competenza dal 01/07/2008 al 01/06/2013";

c. in considerazione del ritardo con cui la società ha fatturato il servizio, l'utente non ha avuto tempestiva contezza del costo complessivo dell'offerta cui aveva aderito, tant'è che diversamente avrebbe optato un'offerta più conveniente tra quelle disponibili sul mercato.

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

i. lo storno integrale della fattura n. H202287 del 22 luglio 2013, oltre all'interruzione della pratica di recupero crediti;

ii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A., nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento, ha comunicato, a mezzo mail, che l'utente ha sottoscritto un contratto in adesione alla proposta commerciale VIP VoIP 1M opzione Gold (versione 10 – giugno 06) per l'attivazione del servizio su 2 linee analogiche, allegando copia della relativa offerta commerciale. In particolare, l'offerta prevede un costo del canone mensile per il servizio VIP VoIP pari ad euro 75,00.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, va rilevato che il canone di abbonamento è una componente essenziale, cioè strutturale, della controprestazione economica a carico dell'utente nel contratto di somministrazione del servizio telefonico e trova la sua ragione d'essere nella copertura dei costi riconosciuti al gestore della rete per la realizzazione, l'adeguamento, la manutenzione e l'evoluzione della rete trasmissiva. All'esito dell'istruttoria condotta, risulta incontestato che l'utente ha sottoscritto con l'operatore BT un contratto in adesione alla proposta commerciale denominata VIP VoIP 1M opzione Gold (versione 10 – giugno 06), così come non è oggetto di contestazione che il canone mensile relativo all'offerta ammonta ad euro 75,00 e che, in relazione al periodo di riferimento della fattura n. H202287, l'istante non ha effettuato il pagamento del canone dovuto. Tanto premesso, attesa la fondatezza della richiesta del canone di abbonamento, la questione controversa non attiene l'*an*, quanto il *quomodo* ed il *quantum debeatur*, con particolare riguardo alla legittimità o meno della fatturazione in un'unica soluzione dei canoni pregressi, riferiti a periodi antecedenti di gran lunga al mese di emissione della fattura, nella specie la n. H202287 del 22 luglio 2013. In proposito si deve evidenziare che, circa il pagamento del prezzo nel contratto di somministrazione, l'art. 1562 del codice civile dispone espressamente che *“Nella somministrazione a carattere periodico il prezzo è corrisposto all'atto delle singole prestazioni e in proporzione di ciascuna di esse. Nella somministrazione a carattere continuativo il prezzo è pagato secondo le scadenze d'uso”*. Sul punto, a prescindere dalla disciplina civilistica di portata generale, si deve rilevare quanto specificamente disposto nell'offerta nel paragrafo intitolato “Fatturazione”: *“La fatturazione decorre a partire dalla data di attivazione delle prestazioni di fonia. Ha periodicità mensile con pagamento anticipato dei canoni rispetto al periodo di fatturazione.”*. Pertanto, anche in virtù della propria all'offerta commerciale, la società BT Italia S.p.A. è tenuta ad addebitare nella fattura corrente i canoni del mese successivo al mese di emissione. Ne discende che l'anomalia verificatasi nel caso di specie attiene sia alla tempistica della fatturazione, sia alla modalità della stessa: più precisamente, la società BT Italia S.p.A., con il conto n. H202287 del 22 luglio 2013, ha addebitato in un'unica soluzione, con scadenza 30 settembre 2013, i canoni pregressi riferiti al periodo di competenza intercorrente dal 1 luglio 2008 al 1 giugno 2013. Orbene, la pretesa creditoria vantata dal gestore risulta fondata, atteso che attiene ai crediti maturati nei cinque anni precedenti, pertanto non oltre il decorso del termine quinquennale di prescrizione di cui all'articolo 2948 n.4 del codice civile, tuttavia non può trovare alcuna giustificazione la fatturazione, in un'unica soluzione, di un importo eccessivamente oneroso, anche in considerazione dell'assenza di qualsivoglia preventiva informativa *favor utentis*, in quanto il gestore non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo della fornitura, ai sensi dell'articolo 3 della delibera n.96/07/CONS. L'utente, infatti, non contesta a BT la richiesta del pagamento del canone, quanto il fatto che l'errata fatturazione, in pratica, non gli ha consentito di avere consapevolezza in ordine alla reale incidenza del canone mensile dovuto per il servizio *internet e voip*. In particolare, nelle fatture recapitate all'utente, al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

paragrafo “*Servizi Fatturati*”, è imputata la voce “*Servizi Voce e Dati*”, cui corrisponde l'importo che l'istante, verosimilmente, ha ritenuto essere riferito anche al canone mensile per *internet* e *voip*, tant'è che ha addotto di aver rifiutato le offerte di altri operatori, più convenienti, “*rapportando i costi alla sua fattura mensile di BT, non essendo chiaramente a conoscenza della mancanza del canone ADSL in fattura. Se tale canone fosse stato incluso fin dall'inizio, il sig. Aguiari avrebbe sicuramente accettato altre offerte più economiche che gli erano state proposte (anche di €25,00 mensili)*”. Al riguardo, l'istante ha dedotto che l'errore di fatturazione, imputabile esclusivamente all'operatore, ha determinato una falsa rappresentazione in ordine al reale valore dell'offerta cui aveva aderito, impedendone il corretto e compiuto apprezzamento, in comparazione con altre proposte commerciali disponibili sul mercato.

Alla luce di tali premesse può ritenersi che, in applicazione del principio di tutela dell'affidamento dell'utente, la condotta assunta dalla società BT Italia S.p.A. non è 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, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera n. 179/03/CSP, la parte istante, in sede di fatturazione, avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo in ordine all'esatto valore della prestazione da parte del gestore, 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.

Pertanto, valutate tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto contrattuale oggetto di controversia, in via equitativa, si ritiene di accogliere la domanda del Sig. Aguiari nel senso ridurre ad euro 25,00 l'importo dovuto dall'istante a titolo di canone mensile *internet* relativo al servizio VIP in VoIP *basic* relativo al periodo di competenza dal 1 luglio 2008 al 1 giugno 2013. In relazione a tanto la società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, mediante lo storno dell'importo fatturato nel documento contabile n. H202287 del 22 luglio 2013, per un totale di 5.354,25 e ad emettere nuove fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso, nell'ammontare pari ad euro 25,00.

Non può trovare accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto l'istante non ha documentato in atti di aver inviato all'operatore apposito reclamo in merito alla fattispecie contestata.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Aguiari nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A., oltre a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 per le spese di procedura, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno dell'importo, allo stato insoluto, di euro 5.354,25 in riferimento alla fattura n. H202287 del 22 luglio 2013 con emissione della relativa nota di credito, nonché al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a procedere alla corretta contabilizzazione dei canoni pregressi nell'ammontare di euro 25,00 mensili, addebitabili mediante l'emissione di fatture mensili che prevedano l'imputazione di pagamento di non più di un canone pregresso, tenuto conto del decorso del termine quinquennale di prescrizione ai sensi dell'articolo 2948, n.4 del codice civile.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 13 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardan

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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