



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 30/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARROZZERIA PAPILLON DI R. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1234/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 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. 656/15/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 denominato *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 sig. R., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Carrozzeria Papillon, del 12 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Carrozzeria Papillon, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. R., titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00531174 ed intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 3335283xxx, contesta la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di febbraio 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a decorrere dalla fattura n. A2015 - 79214 emessa in data 13 febbraio 2015 riscontrava l'addebito di importi inerenti a servizi mai richiesti, tra cui l'attivazione di una numerazione di rete fissa, la n. 0165572xxx.

A fronte del protrarsi della fatturazione anomala, l'istante si vedeva costretto a richiedere, in via cautelare, la portabilità dell'utenza telefonica di rete mobile verso la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. avvenuta in data 8 aprile 2015.

A distanza di nove mesi, in data 27 gennaio 2016 l'istante riceveva una intimazione ad adempiere, avente ad oggetto il pagamento della somma di euro 745,32, inviata dalla società BT Italia S.p.A. a mezzo posta certificata dal seguente indirizzo creditcollectionbt@PEC.btitalia.it

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a dar data dall'8 aprile 2015, allo stato insoluti con il ritiro delle pratiche di recupero crediti, nonché il rimborso degli importi fatturati inerenti alla numerazione di rete fissa, la n. 0165572xxx, mai richiesta e mai utilizzata.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella nota inviata in data 3 febbraio 2016 a mezzo posta elettronica, ha rappresentato quanto segue: *“le numerazioni nn. 016541xxx e 0165572xxx sono attive e fatturate al cliente Carrozzeria Papillon a far data dal mese di giugno 2013 in base alla richiesta di subentro sottoscritta in data 27 maggio 2013 con cessazione del precedente contratto intestato a tale sig.ra M.”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita natura degli importi fatturati deve ritenersi accoglibile, atteso che 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'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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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”. Nel caso di specie, la società BT Italia S.p.A. non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni nel corso dell’istruttoria, ma non ha neanche garantito un’adeguata informativa all’utente in conformità a quanto disposto dall’articolo 4 della Carta dei servizi BT Italia S.p.A., 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”.

Al riguardo, nel corso dell’istruttoria la società BT Italia S.p.A. non ha fornito evidenze documentali dettagliate, tali da specificare le singole voci di addebito, limitandosi meramente a produrre copia di una richiesta di subentro del 27 maggio 2013 con mera indicazione dei dati anagrafici del cedente e del subentrante, senza fornire però alcuna indicazione relativa alle condizioni economiche applicate e senza fare alcun riferimento alle relative *brochure* commerciali.

Inoltre, sempre in merito agli importi addebitati, non riconosciuti dall’istante, si deve rilevare che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare “la fonte del suo diritto”, *ergo* la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell’orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01). Sul punto, la società si è limitata ad asserire che le numerazioni sono attive su rete BT, ma non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico generato dalla numerazione di rete fissa, a cui viene ascritto parte del ciclo di fatturazione, oggetto di contestazione, e da quella di rete mobile, la n. 3335283xxx, che, seppur non contestata, è migrata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a far data dall’8 aprile 2015.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno e di rimborso dei relativi importi di cui al punto i), è 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 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 concernente *l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. R., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Carrozzeria Papillon, 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. 00531174, mediante il rimborso degli importi fatturati inerenti alla numerazione di rete fissa, la n. 0165572xxx, mai richiesta e mai utilizzata e lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal mese di aprile 2015 inerenti alla numerazione di rete mobile, la n. 3335283xxx, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

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.

Roma, 15 marzo 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