

**DELIBERA n. 32/13/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI MARI / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 459/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 23 maggio 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 "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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 25 febbraio 2013 acquisita al protocollo generale al n. 10848/13 con la quale il sig. Di Mari, rappresentato dall'avv. Marco Romagna, 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 25 marzo 2013 prot. n. U/16264/13/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Di Mari, intestatario delle utenze telefoniche n.0931.473xxx, n.0931.859xxx, n.333.3134xxx, n.360.294xxx e n.366.8112xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a titolo di traffico dati wap, il ritardo nell'invio della Sim sostitutiva abbinata al numero 360.294xxx a seguito di denuncia di smarrimento, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare l'istante, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di luglio 2012 sottoscriveva un nuovo contratto con altro gestore avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e del servizio Adsl sulle predette utenze fisse e mobili. In data 8 settembre 2012 a seguito di denuncia di smarrimento del cellulare modello Nokia Lumia 710 e della relativa Sim n. 360.294xxx, prodotta in copia agli atti, l'istante richiedeva alla BT Italia S.p.A. il blocco della Sim smarrita e contestualmente l'invio di una scheda sostitutiva. Solo in data 10 novembre 2012 la società BT Italia S.p.A. provvedeva alla sostituzione della predetta Sim e tale ritardo determinava l'impossibilità dell'istante di usufruire dell'utenza mobile n. 360.294xxx per oltre due mesi dall'8 settembre 2012 al 10 novembre 2012.

Successivamente, nel mese di novembre 2012, l'istante apprendeva con sorpresa della fatturazione abnorme di importi rispettivamente di euro 2.847,13 oltre iva e di euro 346,75 oltre iva imputati a titolo di traffico dati nei due conti, il n.A2012 -564727 di euro 3.534,15 ed il n.A2012 -623524 di euro 562,77. Inoltre nella fattura successiva, la n.A2012 -681289 di euro 168,66 l'istante rilevava alcune voci di addebito, quali l'importo di euro 47,00 imputato "per noleggio terminali di fascia D" oltre la maggiorazione della "voce canoni". A fronte della continua ricezione di fatture indebite, l'istante contestava l'arbitrario addebito dei relativi importi mediante il servizio assistenza clienti e successivamente formalizzava vari reclami scritti nelle date rispettive del 2 ottobre 2012, del 2 novembre 2012 e 20 dicembre 2012, reclami comunque mai riscontrati dalla società BT Italia S.p.A.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, lo storno di tutti gli importi contestati allo stato insoluti, fatturati a decorrere dal conto n.A2012-564727 del 13 settembre 2012 e l'emissione delle relative note di credito, la liquidazione di un indennizzo per il ritardato invio della Sim sostitutiva, oggetto di smarrimento, la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi di blocco del traffico dati ai sensi della delibera n.326/10/CONS, la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con email inviata in data 2 aprile 2013, si è limitata a rappresentare che " a fronte della fatturazione del traffico internet e a fronte del ritardo nella gestione della problematica dello smarrimento è stata emessa la nota di credito

allegata alla presente, calcolata in base alla delibera Agcom e al riconoscimento come da Carta servizi BT Italia. La nota di credito è stata abbinata alle fatture aperte decrementando la posizione ad oggi insoluta”.

## **II. Motivi della decisione**

Nella fattispecie in esame, la società BT Italia S.p.A. si è limitata a produrre copia della nota di credito n.H189401 emessa in data 15 marzo 2013 a storno dell'importo di euro 3.260,22 iva inclusa, di cui euro 2.620,02 oltre iva per errata imputazione di voci di addebito nei conti n.A2012 - 564727 e n.A2012 - 623524 ed euro 90,00 a titolo di indennizzo per “*tardato reintegro*”, senza però fornire evidenza della relativa contabilizzazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, dall'analisi del documento contabile si evince che l'importo di euro 3.260,22 è stato stornato “a pareggio delle fatture insolute”: tuttavia la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico realmente usufruito dall'istante e la correttezza sia delle fatturazioni che della conseguente operazione di storno. In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, la richiesta di storno integrale dei soli importi contestati allo stato insoluti, fatturati a partire dal conto n.A2012 -564727 del 13 settembre 2012 merita accoglimento.

Parimenti risulta fondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai reclami, 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 anticipato a mezzo fax e poi inoltrato alla società BT Italia S.p.A. mediante raccomandata A.R. del 3 ottobre 2012, ricevuta dalla società medesima in data 9 ottobre 2012 in considerazione dei 109 giorni intercorrenti dall'8 novembre 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 25 febbraio 2013, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 109,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società BT Italia S.p.A. ai tre reclami, sostanziandosi tutti sulla fatturazione indebita di importi imputati a vario titolo.

Diversamente per quanto concerne il ritardato invio della Sim sostitutiva, non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo, non essendo la stessa contemplata dal sopra citato regolamento; peraltro la società medesima ha già provveduto all'accredito dell'importo di euro 90,00 nella nota di credito n.H189401 emessa in data 15 marzo 2013. Parimenti non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi di blocco del traffico dati ai sensi della delibera n.326/10/CONS, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n.73/11/CONS.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine alla fatturazione degli importi oggetto di contestazione, nonché al mancato riscontro ai reclami scritti;

CONSIDERATO pertanto, che dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi allo stato insoluti, 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, lo storno di tutti gli importi contestati allo stato pendenti, alla liquidazione dell'importo di euro 109,00 a copertura del mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo ricevuto in data 9 ottobre 2012, nonché dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali per il tentativo di conciliazione esperito presso il Corecom Sicilia e per la presente procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### **DELIBERA**

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 25 febbraio 2012 dal sig. Di Mari, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi imputati a titolo di traffico dati e delle voci di addebito contestate allo stato pendenti, fatturate a decorrere dal conto n.A2012 - 564727 del 13 settembre 2012 con emissione delle relative note di credito, nonché mediante 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 109,00 (centonove/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al primo reclamo scritto del 3 ottobre 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'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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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'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.

Roma, 23 maggio 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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