



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 38/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PUNTA VAGNO /BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 50/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 aprile 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “Regolamento”;

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 9 gennaio 2014, acquisita al protocollo n. 682/14/NA, con la quale il sig. Vaccaro, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società Punta Vagno 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.;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell' istante

La società Punta Vagno, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria delle utenze telefoniche n. 010.3623xxx - n. 010.3629xxx - 320.9431xxx - 377.7092xxx - 320.9416xxx e altre numerazioni accessorie, contesta l'applicazione, senza preavviso, da parte della società BT Italia S.p.A. di condizioni economiche diverse da quelle originariamente sottoscritte, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. in data 4 novembre 2010, sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. il contratto denominato "Vip Smart" al costo di euro 39,00 mensili, che prevedeva l'attivazione di una linea telefonica con portabilità numerica da Tiscali Italia, la fornitura del servizio Adsl con velocità di 7 MB, nonché l'utilizzo di Sim e terminali senza canone di abbonamento;

b. pur tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, solo in data 12 settembre 2011 l'istante riceveva le sette fatture di seguito riportate (n. A2011 - 361128; n. A2011 - 361129; n. A2011 - 361130; n. A2011 - 361131; n. A2011 - 361132; n. A2011 - 361133 e n. A2011 - 460919), di cui le prime sei emesse in data 13 giugno 2011 e l'ultima emessa in data 13 luglio 2011, con relativa imputazione dei costi e dei consumi per il periodo di riferimento intercorrente dal 1 dicembre 2010 al 30 giugno 2011;

c. dalla disamina delle stesse, a fronte del canone mensile previsto di euro 39,00, l'istante riscontrava la fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi superiori a quelli convenuti contrattualmente, con annessa imputazione a servizi e profili tariffari mai richiesti; inoltre, la società BT Italia S.p.A. addebitava importi afferenti ad un'utenza telefonica, la n. 010.9751xxx, mai attivata;

d. alla ricezione delle fatture, con nota del 12 settembre 2011 l'istante reclamava la fatturazione in un'unica soluzione di tutti gli importi addebitati a far data dal 1 dicembre 2010, nonché la difformità degli importi fatturati a quelli convenuti in sede di sottoscrizione contrattuale;

e. successivamente, l'istante contestava la fatturazione degli importi inerenti all'utenza telefonica n. 010.9751xxx, mai attivata e ne richiedeva lo storno totale;

f. noncurante di quanto reclamato dall'istante, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita ed, in riscontro a quanto lamentato dall'istante, si limitava a formalizzare un piano di dilazione dei pagamenti per l'importo complessivo di euro 2.536,91, senza fornire alcuna giustificazione in ordine alla corrispondenza del traffico contabilizzato a quello effettivamente generato dalle utenze



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefoniche intestate all'istante; a seguito del quale, l'istante provvedeva al pagamento del solo importo riconosciuto di euro 422,81;

g. con nota del 24 ottobre 2012, la società BT Italia S.p.A. inviava all'istante un'intimazione di pagamento per l'importo complessivo di euro 7.250,26.

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

i. l'accertamento della responsabilità della società BT Italia S.p.A. per violazione delle norme sulla trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale, nonché per inadempimento contrattuale inerente alla mancata erogazione del servizio sull'utenza telefonica n. 010.9751xxx;

ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante l'annullamento degli importi fatturati, allo stato insoluti, a partire dal conto n. A2011 - 361129 del 13 giugno 2011;

iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti e per la mancata erogazione del servizio sull'utenza telefonica n. 010.9751xxx;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

v. 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'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne le richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, le stesse sono accoglibili, in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, è emerso che la responsabilità in ordine all'applicazione di una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A..

Al riguardo, la predetta società 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'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;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 in fase di reclamo e 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, 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, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, anche ai sensi dell'articolo 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 predetta società non ha dimostrato di essersi uniformata ai prospetti informativi resi in sede di sottoscrizione contrattuale ed annessi all'offerta commerciale, in funzione di trasparenza tariffaria.

Pertanto, dalla nota del 24 ottobre 2012, prodotta in copia dall'istante, emerge la condotta insistente della società BT Italia S.p.A., che, noncurante della pendenza dei ripetuti reclami inoltrati dall'istante, ha conferito mandato ad uno studio legale per la riscossione degli stessi importi in contestazione, senza fornire spiegazioni al riguardo.

Inoltre sempre in merito agli importi addebitati, non riconosciuti dall'istante, si deve rilevare che le numerazioni di rete mobile, a cui viene ascritto parte del ciclo di fatturazione, oggetto di contestazione, non rientrano nello schema contrattuale prodotto in copia dalla stessa società. Infatti, dalla disamina documentale ed, in particolare, dalla copia del riepilogo dell'offerta commerciale con relativi costi, prospettati dal *dealer* commerciale sig.ra Cristina Ferrero, si evince *ictu oculi* il contenuto della proposta contrattuale, a cui l'istante ha aderito, consistente nell'attivazione di una linea telefonica con portabilità numerica da Tiscali Italia, nella fornitura del servizio Adsl con velocità di 7 MB e delle Sim e terminali senza canone di abbonamento.

Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi afferenti al contratto identificato con il codice cliente n. 00654401 a partire dal conto n. A2011 - 361129 del 13 giugno 2011 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi è accoglibile.

Parimenti, risulta fondata la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi 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". Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato a mezzo fax alla società BT Italia S.p.A. in data 12 settembre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2011, in considerazione dei 820 giorni intercorrenti dal 12 ottobre 2011 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 9 gennaio 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo. Infatti, la relativa nota di riscontro con la quale la società BT Italia S.p.A. si è limitata a comunicare il piano di dilazione dei pagamenti, peraltro onorato parzialmente, per quanto riconosciuto dall'istante medesimo, non può considerarsi esaustiva, poiché la stessa, essendo priva di qualsiasi riferimento puntuale all'oggetto della contestazione, non soddisfa le esigenze di completezza e trasparenza informativa.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata erogazione del servizio sull'utenza telefonica n. 010.9751xxx non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto la stessa è estranea al *petitum* riportato nell'istanza di avvio della preventiva procedura conciliativa, conclusasi in data 25 settembre 2013 con verbale di mancato accordo.

Parimenti, non è accoglibile la richiesta sempre al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi e piani non richiesti, trattandosi, nella specie, di fatturazione difforme da quella prospettata in sede contrattuale, e non nell'attivazione di servizi e piani tariffari non richiesti.

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 presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 della società Punta Vagno nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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. 00654401, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. A2011 - 361129 del 13 giugno 2011 ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali affidate allo studio legale Cenci e alle società di recupero crediti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 12 settembre 2011, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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.

7. 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, 9 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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