

DELIBERA n. 42/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TERMOIDRAULICA VENEZIANA / BT ITALIA S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n.1611/10/NA del 12 gennaio 2012 con la quale il sig. Mucciardi, in qualità di rappresentante legale della società Termoidraulica Veneziana, 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 18 gennaio 2012 (prot. n. 2751/12/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 28 marzo 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società Termoidraulica Veneziana, in persona del legale rappresentante sig. Mucciardi, intestataria delle utenze telefoniche nn. 041.5277xxx e 041.967xxx, ha contestato l'applicazione senza preavviso da parte della società BT Italia S.p.A. di un piano tariffario diverso da quello originariamente sottoscritto, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. in data 18 ottobre 2010 sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. il contratto denominato "Vip Smart" al costo di euro 78,00 mensili che prevedeva: l'attivazione delle due linee telefoniche nn. 041.5277xxx e 041.967xxx; 2. l'attivazione di due Sim aziendali; 3. il collegamento Adsl 7 Mega; 4. l'abolizione del canone Telecom;

b. pur tuttavia, a far data dall'attivazione, a fronte del canone mensile previsto di euro 78,00 l'istante riscontrava l'applicazione senza preavviso da parte della società BT Italia S.p.A. del piano tariffario "Vip Club" diverso da quello sottoscritto; nello specifico la società BT Italia S.p.A. addebitava gli importi rispettivi di euro 64,23, di euro 145,38, di euro 268,26 e di euro 399,49 relativi ai due bimestri intercorrenti dal 1 novembre 2010 al 28 febbraio 2011;

c. con sorpresa l'istante riceveva anche i conti nn.1/11 e 2/11 di euro 125,00 ciascuno, inerenti a consumi di traffico generato dalle predette utenze dal mese di ottobre 2010 al 31 gennaio 2011, a riprova del mancato distacco dalla rete Telecom;

d. nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione indebita e non forniva alcun riscontro al reclamo scritto inviato dall'istante in data 3 maggio 2011;

e. successivamente in data 11 maggio 2011 l'istante richiedeva a mezzo raccomandata A.R. alla società BT Italia S.p.A. la cessazione dei servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la risoluzione contrattuale in esenzione spese; 2) la corresponsione dell'importo di euro 869,09 a titolo di rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto al listino di prezzo previsto per i servizi erogati dal 1 novembre 2010 al 28 febbraio 2011, comprensivi anche degli importi addebitati dalla società Telecom Italia S.p.A. nei conti nn.1/11 e 2/11; 3) lo storno degli importi fatturati a far data dal 1 marzo 2011.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avvio di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 28 marzo 2012, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 26 gennaio 2012, che *"il listino è stato applicato correttamente, solo che in fattura viene riportata la voce Vip Club perché nel 2010 in fase di inserimento listino a sistema è stata selezionata la voce VIP CLUB R-7M-256-20-20 che è la dicitura che appare in fattura. BT ha effettivamente rilevato un errore di fatturazione nelle fatture A2011-196613 del 13 marzo 2011"*

e n.A2011.130586 del 13 febbraio 2011 per le quali nel mese di dicembre 2011 è stata emessa nota di credito di euro 120,00 iva inclusa al 20%”.

II. Motivi della decisione

La controversia in esame verte sull'applicazione *ab origine* di un piano tariffario “Vip Club” diverso dal piano “Vip Smart 7 Mega” richiesto dall'istante, che ha determinato una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale. All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., in quanto la società medesima 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; 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'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”*. 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'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 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, secondo la quale *“In fattura tutti i contributi mensili e i contributi una tantum verranno esposti con il prezzo al netto di eventuali promozioni, riportando inoltre gli eventuali sconti applicati”*. Parimenti la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione in ordine al mancato distacco dalla rete Telecom che secondo l'offerta sottoscritta *“avverrà entro 45 giorni dal ricevimento dell'ordine firmato”* e nello specifico dal 18 ottobre 2010, causando in tal modo la ricezione da parte dell'istante della duplice fatturazione del servizio anche da parte della società Telecom Italia S.p.A..

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello convenuto;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione difforme da quella prevista per il servizio richiesto "Vip Smart 7 Mega" ed in particolare degli importi addebitati a far data dalla sottoscrizione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 869,09 quale somma degli addebiti in eccedenza, nonché al rimborso dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Veneto si è concluso con esito negativo per mancata adesione della società BT Italia S.p.A. 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 12 gennaio 2012 dalla società Termoidraulica Veneziana, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti ed 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 869,09 (ottocentosessantanove/09) a titolo di rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto al listino di prezzo previsto per i servizi erogati dal 1 novembre 2010 al 28 febbraio 2011, comprensivi anche degli importi addebitati dalla società Telecom Italia S.p.A. nei conti nn.1/11 e 2/11, al netto di eventuali rimborsi già effettuati;

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'articolo 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'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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2012

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola