

DELIBERA n. 583/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALOI E PASTURA / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 367/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 15 ottobre 2013;

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*”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*”;

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, recante “*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481*”;

VISTA l’istanza acquisita al protocollo n.9803/13/NA del 20 febbraio 2013, con la quale il sig. Aloï e la sig.ra Pastura, rappresentati dall’avv. Mario Intiliso, hanno 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 19 marzo 2013 prot. n. 15286/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Aloï e la sig.ra Pastura, intestatari dell'utenza telefonica n.090.631xxx e delle utenze di rete mobile: n.3271247xxx e n.3395655xxx, hanno contestato la fatturazione emessa dalla società BT Italia S.p.A. di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente.

In particolare, gli istanti hanno rappresentato che:

a. nel mese di maggio 2012 un agente di BT Italia, presentandosi quale "dealer" commerciale della Telecom Italia, proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva la sig. Pastura, coniuge del sig. Aloï, alla sottoscrizione del nuovo contratto di fornitura dei servizi voce e Adsl al costo di euro 50,00 (cinquanta/00) mensili, previa migrazione della numerazione dal precedente gestore TeleTu;

b. con la ricezione della prima fattura, la sig.ra Pastura apprendeva di essere stata ingannata e di avere aderito ad un'offerta commerciale proposta da un operatore diverso da Telecom Italia;

c. di seguito, gli istanti riscontravano la fatturazione di importi difformi da quelli convenuti contrattualmente con la sig.ra Pastura, prospettati nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00) mensili;

d. nonostante il pagamento regolare degli importi fatturati, i servizi voce e Adsl venivano disattivati dal 5 ottobre 2012 al 22 ottobre 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, gli istanti hanno richiesto:

i) lo storno parziale degli importi fatturati mediante emissione di note di credito;

ii) la restituzione degli importi pagati in eccedenza;

iii) la riattivazione del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.

La società BT Italia S.p.A. ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 2 aprile 2013, che: *" in data 29 maggio 2012 la sig.ra Pastura ha aderito, per conto del sig. Aloï, ad un contratto a distanza, come si evince dagli allegati prodotti in copia. In data 9 gennaio 2013 le sim n.393.271247xxx e n.393.406837xxx sono passate ad altro gestore. Il servizio BT Mobile risulta quindi cessato. In data 17 gennaio 2013 il servizio Vip è stato sospeso per morosità ma poi riattivato il giorno 8 febbraio 2013 in seguito al GU5 del Corecom. La fatturazione non presenta incongruenze rispetto all'offerta commerciale di riferimento e in tutto il periodo da giugno alla sospensione del servizio non risulta essere presentato alcun reclamo di alcun genere o tipo. L'insoluto attuale è pari ad euro 1.601,52 (milleseicentouno/52). Risultano effettuati due pagamenti per un totale di euro 142,65*

(centoquarantadue/65). In relazione alla richiesta di riattivazione con altro gestore, occorre rilevare che i processi di migrazione per tutte le numerazioni fisse e mobili devono essere avviate direttamente a cura di Aloï con il codice di migrazione presente in fattura”.

II. Motivi della decisione

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

In via preliminare si deve evidenziare che, dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, non emerge alcuna difformità tra le condizioni economiche convenute contrattualmente, e quelle effettivamente applicate mediante la relativa fatturazione, in quanto la società BT Italia S.p.A. ha allegato alla email del 2 aprile 2013, di riscontro all'avvio procedimentale, non solo la copia del contratto “*Vip Suite Club*”, ma anche la *brochure* con le relative condizioni generali di contratto e l'offerta commerciale contenente l'indicazione analitica della “*price list*”. Parimenti, la società medesima ha prodotto copia del supporto magnetico, attestante la registrazione vocale del consenso inequivoco espresso dalla sig.ra Pastura, per conto del coniuge sig. Aloï, all'attivazione del servizio telefonico da parte del predetto operatore. In particolare, dall'ascolto della fonoregistrazione risulta l'acquisizione del consenso informato del cliente, nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente, in ordine alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso.

D'altronde, dalla disamina di quanto acquisito al fascicolo istruttorio, emerge che non sussiste alcun tracciamento di reclamo e/o segnalazione scritta dell'istante, nel corso del rapporto contrattuale a far data dalla registrazione vocale del 29 maggio 2012, in ordine alla difformità contrattuale e alla conseguente fatturazione di importi in eccedenza. Invero, da quanto prodotto agli atti, si evince la sola nota del 15 novembre 2012 dell'Unione Nazionale Consumatori di Messina: trattasi, nello specifico, di contestazione generica, e non circostanziata, di fatture, formalizzata a seguito della ricezione da parte dell'istante del sollecito di pagamento di tutte le fatture emesse dal mese di luglio 2012 e del preavviso di sospensione e di disattivazione del servizio inviato dalla società BT Italia S.p.A. in data 30 ottobre 2012.

Pertanto, entrambe le richieste di cui ai punti i) e ii), di storno e di restituzione dei presunti importi fatturati in eccedenza non meritano accoglimento, anche in ragione del fatto che l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture, neppure segnatamente agli importi convenuti in sede di adesione contrattuale, a decorrere dal conto n. A2012-442810 del 13 luglio 2012, allegando copia delle relative ricevute di pagamento.

Infine, per quanto concerne la richiesta di attivazione del servizio telefonico con altro gestore, la stessa dovrà essere formalizzata dal sig. Aloï secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di riferimento.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, ed in particolare la congruenza delle fatturazioni emesse all'offerta commerciale di riferimento "*Vip Suite Club*";

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società BT Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Aloi e dalla sig.ra Pastura in data 20 febbraio 2013. 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 pubblicata e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 15 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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