



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 83/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
HOTEL L'ESPOIR / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 393/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 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. 88/16/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. Venturini, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell’Hotel L’Esplor, del 4 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'Hotel Espoir, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Venturini, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00874025, contesta l'erronea fatturazione di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di aprile 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 22 dicembre 2011 richiedeva la fornitura del servizio "*Vip Suite Club*", che prevedeva l'attivazione di due linee fisse, due linee mobili ed il collegamento ADSL 7MB, previa descrizione del piano tariffario da parte dell'agente incaricato della Gabiano Telecomunicazioni S.r.l., società partner di BT Italia.

In data 16 gennaio 2012, all'atto della ricezione dello schema contrattuale debitamente compilato, l'istante riscontrava che la prova di vendibilità della componente ADSL era stata effettuata su un'utenza telefonica diversa, la n. 0125307xxx, appartenente ad un'area distrettuale distante e riferita al Rifugio Vieux Crest.

Di seguito, a far data dall'attivazione l'istante riscontrava malfunzionamenti del servizio telefonico e del servizio ADSL, che prontamente segnalava a mezzo mail, contestualmente alle anomalie contabili presenti nella fatturazione in corso. Nello specifico l'istante, verificando l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle pattuite in ordine al piano tariffario "*Vip Suite Club*", nonché l'addebito di servizi non compresi nell'offerta commerciale originaria, provvedeva alla contestazione delle voci di addebito non riconosciute; tuttavia, attesa l'inerzia della suddetta società, si vedeva costretto a richiedere il rientro in Telecom Italia.

Nonostante il passaggio avvenuto in data 17 maggio 2012, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti e a distanza di ben tre anni, l'istante riceveva ingiunzione di pagamento dell'importo di euro 2.125,36 dalla società di recupero crediti Geri S.r.l., giusta nota del 4 agosto 2015.

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

i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati, allo stato insoluti, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati ed il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante relativamente ai ripetuti malfunzionamenti e all'applicazione di una tariffazione diversa rispetto a quella pattuita, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "*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*", va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso ad ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

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, 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*".

Di contro, l'utente ha prodotto copia di tutta la documentazione con relativa allegazione dei prospetti contabili, inviati all'agente incaricato dalla società BT Italia S.p.A. e da quest'ultima mai confutati.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto *i*), deve ritenersi 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 Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Venturini, in qualità di legale rappresentante dell'Hotel L'Espoir, 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 risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00874025, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a partire dal conto n. A2012 - 252269 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi