



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 96/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BLANDA / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 866/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 2015;

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. 390/15/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 *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. Blanda, del 12 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Blanda, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00884433 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 377.7051xxx, contesta la fatturazione indebita da parte della società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di luglio 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di luglio 2012 richiedeva alla società BT Italia S.p.A. la fornitura del servizio di fonia fissa e mobile, previa consegna di due Sim. Pur tuttavia, a fronte della mancata attivazione dei servizi richiesti e della mancata ricezione della copia cartacea del contratto, richiedeva, a mezzo fax, la disdetta contrattuale, con contestuale rientro in Telecom Italia. Di seguito, in data 15 ottobre 2014, a fronte della ricezione di fatture di importi inerenti a servizi mai attivati, l'istante sporgeva formale denuncia alla Legione Carabinieri Sicilia - Stazione di Prizzi (PA). Nonostante i ripetuti reclami, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti, inerenti a servizi mai erogati e, quindi, non usufruiti dall'istante.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati ed il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società BT Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 16 giugno 2015 a mezzo posta elettronica, ha rappresentato quanto segue: *“in data 3 luglio 2012 il cliente ha accettato tramite registrazione vocale l'attivazione del servizio Vip Suite Club, offerta commerciale composta da componente fissa e mobile. L'attivazione del servizio fisso non è andata a buon fine, a causa del codice di migrazione errato; per cui le numerazioni fisse contrattualizzate non sono state mai portate da altro operatore su rete BT Italia. La componente mobile è stata invece attivata il 14 agosto 2012, con consegna Sim il 24 luglio 2012. In data 21 ottobre 2014 il cliente inviava raccomandata con richiesta di cessazione totale di tutte le numerazioni Sim, cessate di seguito in data 29 gennaio 2015. Nessuna segnalazione è stata aperta all'ufficio reclami. La posizione contabile presenta un insoluto di euro 1.468,87 iva inclusa”*.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno degli importi fatturati in relazione alla fornitura del servizio di rete mobile, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante relativamente all'impossibilità di usufruire dei servizi richiesti, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, ma mai erogati, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe.

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”*. 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”*. Inoltre, sempre in merito agli importi addebitati, non riconosciuti dall'istante, si deve rilevare che la numerazione di rete mobile, a cui viene ascritto parte del ciclo di fatturazione, oggetto di contestazione, non rientra 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, si evince *ictu oculi* il contenuto della proposta contrattuale, a cui l'istante ha aderito, consistente nella fornitura di due Sim e terminali senza canone di abbonamento, secondo il profilo *“BT Start Canone Zero senza scatto”*.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto i), è 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 Sicilia e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Blanda 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00884433, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali 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.

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

Napoli, 10 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci