



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 134/17/DTC/Gu14/209/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RIDER'S SHOP / BT ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

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"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 31 gennaio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 4907/17, con la quale la sig.ra Gorla, in qualità di titolare della ditta Rider's Shop, 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 1 febbraio 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 aprile 2017;

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

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Gorla, in qualità di titolare della ditta individuale Rider's Shop, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0165610XXX e n. 3289761XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente, nonché la conseguente sospensione di entrambi i servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, essendo già intestatario delle predette utenze telefoniche, in virtù di un precedente contratto con la società Wind Tre S.p.A., nel mese di febbraio 2014 richiedeva il passaggio di entrambe le numerazioni in BT Italia S.p.A., aderendo all'offerta commerciale "Vip Assolo", al costo di euro 47,00 iva inclusa tutti compreso. Solo successivamente all'attivazione della predetta offerta, l'istante riscontrava, con sorpresa, l'addebito di importi in eccedenza, in quanto la società BT Italia S.p.A. emetteva con una tariffazione maggiorata.

Nonostante ripetute contestazioni anche in ordine al malfunzionamento della linea ADSL, la società BT Italia S.p.A. non rispettava le suddette condizioni economiche e non forniva alcuna spiegazione in ordine a quanto segnalato dall'istante, perseverando, di seguito, nella fatturazione difforme a quella convenuta in sede contrattuale. Pur in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

pendenza di reclami, la predetta società inopinatamente sospendeva entrambi i servizi dal 20 ottobre 2015.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la risoluzione contrattuale in esenzione spese, mediante lo storno degli insoluti con ritiro della pratica di recupero crediti; ii) la liberatoria per l'Agenzia delle Entrate inerente agli importi richiesti a titolo di tassa di concessione governativa non dovuta; iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii) la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. con nota dell'8 febbraio 2017 inviata a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“in data 4 febbraio 2015 Rider's Shop ha sottoscritto il contratto Multiservizio Vip Assolo; l'utenza è migrata in BT in data 19 marzo 2015. Il listino prevedeva un canone di euro 34,00 + iva. Il listino è stato correttamente contabilizzato. In data 16 febbraio 2015 la Rider's Shop ha aderito per l'utenza mobile al servizio BT Mobile Voce. L'attivazione è avvenuta con una Sim provvisoria la n. 3710015XXX consegnata in data 24 febbraio 2015, in quanto la società istante non aveva flaggato la richiesta di MNP condizionata come da contratto allegato. Pertanto, la MNP 3289761XXX è passata in BT in data 20 luglio 2015. I listini sono stati correttamente contabilizzati. In data 23 maggio 2016 è stato contattato il cliente in quanto in stato di collection, ed è stato inviato l'estratto conto mediante pec. In data 14 giugno 2016 dopo avere più volte sollecitato Rider's Shop è stato inviato il preavviso di sospensione tramite pec. In data 24 ottobre 2016 è stato sospeso il servizio ed in data 19 gennaio 2017 è stata aperta la richiesta di cessazione per morosità ad oggi ancora in stato di lavorazione. Lo scaduto ammonta ad euro 476,53. In quanto le fatture non saldate risalgono alla scadenza di gennaio 2016. Dopo l'istante non ha pagato nulla”*.

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società BT Italia S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

condizioni economiche, né ha fornito copia del contratto, della relativa *brochure* con le annesse condizioni generali e con l'indicazione analitica della "*price list*", al fine di comprovare la veridicità delle informazioni rese all'istante e quindi la correttezza della conseguente fatturazione.

All'esito di quanto emerso in corso di istruttoria ed in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), in quanto la condotta assunta dalla società BT Italia S.p.A. non è conforme a quanto previsto dall'articolo, 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*". Nello specifico, la predetta società, fatturando il servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di adesione contrattuale, non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). L'operatore inoltre, nella gestione del reclamo inviato dall'utente in ordine agli addebiti non riconosciuti, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno.

Nel caso di specie, la società BT Italia non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Di converso, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liberatoria per l'Agenzia delle Entrate inerente agli importi non dovuti, richiesti a titolo di tassa di concessione governativa, non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del *Regolamento*, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeat* della TCG imputata a titolo di licenza per l'impiego di apparecchiature terminali per il servizio radiomobile, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l'utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale.

Parimenti, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii), inerente alla mancata risposta ai reclami, in quanto la società BT Italia S.p.A. ha prodotto copia delle note inviate all'istante nelle date rispettivamente del 15 giugno 2015 e del 1 luglio 2015, in riscontro alla lamentata consegna della Sim provvisoria e del guasto segnalato in data 10 aprile 2015 ed in pari data risolto, nel rispetto degli Sla. Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), atteso che la sospensione di entrambi i servizi a partire dal 20 ottobre 2015 è legittima, in considerazione dell'omesso pagamento da parte dell'istante di tutte le fatture, a partire dal mese di gennaio 2016; fatture inevase alla relativa scadenza, nonché del preavviso, avvenuto con l'invio nelle date del 23 maggio 2015 e del 14 giugno 2016 da parte della società BT Italia S.p.A. di due note di sollecito di pagamento, quindi antecedenti di oltre quattro mesi l'adozione della misura inibitoria. Orbene, mentre la società BT Italia S.p.A. ha prodotto, in allegato alla memoria, la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione; l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in contestazione, neppure per gli importi corrispondenti a quelli convenuti contrattualmente, allegando copia delle relative ricevute di pagamento, al fine di provare l'avvenuto pagamento entro i termini scadenza.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione contabile mediante lo storno degli importi insoluti, oggetto di contestazione e alla liquidazione dell'importo di euro 150,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

(centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Valle d'Aosta e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 31 gennaio 2017 dalla sig.ra Goria, titolare della ditta Rider's Shop, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0165610XXX e n. 3289761XXX, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento 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 determina 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 determina è comunicata alle parti.

Napoli, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini