

DELIBERA n. 117/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSOCIAZIONE CULTURA E SAPORI/ BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.922/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'8 novembre 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza dell'11 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n. U/35426/12/NA con la quale l'Associazione Cultura e Sapori, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Nicoletto, 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 31 luglio 2012 prot. n. U/41185/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 11 ottobre 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'Associazione Cultura e Sapori, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n.0161.966xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di giugno 2011 a fronte di servizi non più usufruiti.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di febbraio 2011 richiedeva alla società BT Italia S.p.A. la fornitura del servizio voce, del servizio Adsl e del servizio di fonia mobile.

Nell'ultima decade del mese di giugno 2011 l'istante riscontrava l'impossibilità di usufruire dei servizi richiesti e nel contempo segnalava ripetutamente alla società BT Italia S.p.A. i ripetuti guasti sulla linea fissa e l'assenza di connessioni al servizio internet.

La società BT Italia S.p.A., noncurante di quanto prontamente segnalato dall'istante, non provvedeva a risolvere le problematiche di funzionamento dei servizi e non forniva alcuna risposta alle legittime e reiterate rimostranze e contestazioni mosse dall'istante; tuttavia, a partire dalla fattura n. A2011-403265 con scadenza del 13 luglio 2011 addebitava importi inerenti a beni e servizi non più usufruiti dall'istante e peraltro sospesi, come da nota di preavviso del 26 settembre 2011.

A fronte della predetta fatturazione indebita e del mancato riscontro alle segnalazioni telefoniche, l'istante in data 11 ottobre 2011 formalizzava la richiesta di cessazione del contratto mediante raccomandata A.R., anticipata via fax e poi reiterata per il tramite dell'Associazione dei Consumatori di Biella nelle date rispettivamente del 4 novembre 2011, del 30 novembre 2011 e del 12 dicembre 2011. Nonostante la predetta disdetta contrattuale, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti a servizi non più usufruiti e successivamente in data 26 settembre 2012, quindi in pendenza della presente procedura, mediante la società di recupero crediti GE.RI. Gestione Rischi S.r.l. inviava all'istante una diffida di pagamento per l'importo complessivo di euro 2.695,65.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti ed il ritiro della pratica di recupero crediti, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 11 ottobre 2012, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto prodotto dalla società BT Italia S.p.A. si deve osservare quanto segue.

La richiesta di pagamento delle fatture emesse dalla società BT Italia S.p.A. in relazione alla fornitura dei servizi voce, Adsl e rete mobile risulta infondata, in quanto 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), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza in epigrafe, dimostrando la regolarità e continuità nell'erogazione dei servizi richiesti, nonché avrebbe dovuto dimostrare la correttezza del proprio operato, riscontrando da ultimo la richiesta di disdetta contrattuale.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata predisposizione di intervento tecnico finalizzato alla risoluzione dei problemi di funzionamento delle linee e non a fornito prova di avere congelato le attività monitorie e gestionali di recupero crediti degli importi insoluti, oggetto di contestazione;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi a decorrere dal mese di giugno 2011, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato pendenti a decorrere dalla fattura n. A2011-403265 con scadenza del 13 luglio 2011 ed il ritiro della pratica di recupero crediti, nonché al rimborso dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione del comportamento inerte della società BT Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Piemonte e per la presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 11 luglio 2012 dal sig. Nicoletto, in qualità di legale rappresentante dell'Associazione Cultura e Sapori, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti a decorrere dalla fattura n. A2011-403265 con scadenza del 13 luglio 2011 ed il ritiro delle 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, l'importo di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperienza 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'art. 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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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.

Roma, 8 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria