



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 120/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASSARINO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1194/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 ottobre 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 della sig.ra Cassarino, del 4 agosto 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Cassarino, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00880475 ed intestataria dell'utenza telefonica n. 0932644xxx, contesta la fatturazione indebita, emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di luglio 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della disdetta contrattuale formalizzata con raccomandata A.R. n. 145249908924 inviata in data 8 maggio 2012 e ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 16 maggio 2012, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, allegato in copia agli atti, la predetta società, noncurante dei numerosi reclami, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a fronte di un servizio non più usufruito, in quanto disdettato.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal mese di luglio 2012 ed il ritiro di pratiche di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

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 a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno degli importi fatturati successivamente al passaggio ad altro operatore, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati a decorrere dal mese di luglio 2012, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, a decorrere dal conto n. A2012 - 380029, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto i), può ritenersi accoglibile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 25 luglio 2012, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 1.105 giorni intercorrenti dal 25 agosto 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 agosto 2015, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), non può 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 presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM 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*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Cassarino, 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 regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00880475, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, a decorrere dal mese di luglio 2012, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata risposta al reclamo del 25 luglio 2012, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 8 ottobre 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