

DELIBERA N. 15/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NUZZO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 N. 1044/11)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 febbraio 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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 19 ottobre 2011 acquisita al protocollo generale al n. 56557/11/NA con la quale il sig. Nuzzo 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 dell'11 novembre 2011 prot. n. U/62672/11/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 12 gennaio 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

Il sig. Nuzzo, intestatario dell'utenza telefonica n.0823.804xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di novembre 2009 a fronte di un servizio mai usufruito.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di luglio 2009 richiedeva alla società BT Italia S.p.A. la fornitura del servizio Adsl e del servizio di fonia mobile.

L'istante a causa dell'assenza di copertura del segnale provvedeva a propria cura e spese alla restituzione delle schede telefoniche, attesa l'impossibilità di usufruire del servizio mobile e nel contempo segnalava ripetutamente alla società BT Italia S.p.A. la mancata attivazione del servizio Adsl.

La società BT Italia S.p.A., noncurante di quanto prontamente segnalato dall'istante, con le fatture n. A2009-841442 del 13 novembre 2011, n.A2009-921816 del 13 dicembre 2009, n.A2010-66457 del 13 gennaio 2010 addebitava importi inerenti a beni e servizi mai erogati e quindi non usufruiti dall'istante.

A fronte della predetta fatturazione indebita e del mancato riscontro alle segnalazioni telefoniche, l'istante in data 15 dicembre 2009 formalizzava la richiesta di cessazione del contratto mediante raccomandata A.R., ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 24 dicembre 2009. Nonostante la predetta disdetta contrattuale, la società BT Italia S.p.A. in data 13 febbraio 2010 fatturava l'importo di euro 488,16 nel conto n.2010-142390 e successivamente mediante la società di recupero crediti Maran Credit Solution S.p.A. inviava all'istante una diffida di pagamento per l'importo complessivo di euro 538,10.

Pertanto, l'istante ha richiesto l'azzeramento della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza in epigrafe, il rimborso dell'importo di euro 72,94 pagato per il servizio radiomobile mai usufruito all'Agenzia delle Entrate in data 8 ottobre 2011, 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 12 gennaio 2012, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS. Tuttavia, mediante l'invio per le vie brevi a mezzo email in data 10 gennaio 2012 la predetta società ha rappresentato di avere formulato una proposta transattiva, che però è stata tempestivamente smentita dalla parte istante.

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 del servizio Adsl e di 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 attivazione dei servizi richiesti e non a fornito prova della dichiarazione di liberatoria nei confronti dell'Agenzia delle Entrate, finalizzata allo stralcio degli importi imputati a titolo di tassa di concessione governativa;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi a decorrere dal mese di luglio 2009, 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 degli importi fatturati allo stato pendenti, nonché al rimborso dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società BT Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Campania e per la presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 19 ottobre 2011 dal sig. Nuzzo, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti 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, le somme così liquidate:

i) euro 72,94 (settantadue/94) quale rimborso dell'importo pagato per il servizio radiomobile all'Agenzia delle Entrate;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento 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, 22 febbraio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola