



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 151/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DUGUET / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1280/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 2016;

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. 88/16/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 denominato *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. Duguet, del 26 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Duguet, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00894xxx, contesta l’arbitraria fatturazione di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal mese di aprile 2015.

In particolare, l’istante ha rappresentato che, a seguito del trasferimento della risorsa numerica n. 0125982279 in Telecom Italia avvenuto in data 23 aprile 2015, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi successivi alla predetta migrazione, inerenti anche ad una seconda numerazione mai utilizzata, la n. 0125929516.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nonostante i ripetuti reclami, la società BT Italia S.p.A. non forniva alcun riscontro e di seguito l'istante riceveva atto di accertamento n. 12000144 dalla Direzione Regionale della Valle D'Aosta dell'Agenzia delle Entrate per il tardivo versamento degli importi imputati a titolo di tassa di concessione governativa, relativi alla numerazione mobile n. 0377.00894xxx; importi sempre onorati nelle rispettive scadenze indicate in fattura.

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

- i. la liberatoria per l'Agenzia delle Entrate inerente agli importi richiesti a titolo di tassa di concessione governativa non dovuta;
- ii. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati, allo stato insoluti, ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;
- iii. la liquidazione di euro 500,00 per il disagio subito;
- 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.

3. Motivazione della decisione

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 richiesta dell'istante di cui al punto *i*), 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 debeatur* 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati ed il ritiro delle pratiche di recupero credito, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dalle singole utenze telefoniche e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "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", va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso ad ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987).

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi di cui al punto *ii*), deve ritenersi accoglibile.

Da ultimo, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per risarcimento di cui al punto *iii*), poiché si tratta di fattispecie non contemplata dalla delibera n. 73/11/CONS; peraltro, a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi BT Italia.

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 e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Duguet, 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 risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00894xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal mese di aprile 2015 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 13 luglio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi