



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 20/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PESCHERIA GIORDANO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1983/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 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. 656/15/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 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. Giordano, titolare della Pescheria Giordano, del 29 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta Pescheria Giordano, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00898578 ed intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 082533xxx, contesta la fatturazione indebita, emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di agosto 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della disdetta contrattuale formalizzata in data 22 luglio 2013, prima a mezzo fax e poi con invio di raccomandata A.R. n. 14517681745 - 1, 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. A distanza di due anni, l'istante riceveva ingiunzione di pagamento dell'importo di euro 2.639,67 (duemilaseicentotrentanove/67) dalla società di recupero crediti Geri S.r.l. e dallo studio legale Cenci.

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 agosto 2013 ed il ritiro delle pratiche di recupero crediti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il disagio subito;
- iii. 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 alla richiesta di cessazione contrattuale, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati a decorrere dal termine di efficacia della disdetta contrattuale, 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 mese di agosto 2013, 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 il disagio subito, la stessa non deve ritenersi accoglibile, in quanto 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 di BT Italia S.p.A.

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 Nicita, 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 ditta Pescheria Giordano Antonio, 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. 00898578, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, a decorrere dal mese di agosto 2013, 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, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci