

**DELIBERA n. 49/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SASSONE / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 183/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 7 febbraio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 5966/12/NA con la quale il sig. Sassone 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 14 febbraio 2012 prot. n. U/7204/12/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 12 aprile 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. Sassone, intestatario delle utenze telefoniche n.011.8197xxx e n.011.8197yyy, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito e tempestivamente disdettato.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di dicembre 2010 richiedeva alla società BT Italia S.p.A. la fornitura del servizio di fonia fissa e mobile.

L'istante, a fronte della mancata attivazione dei servizi richiesti e della mancata ricezione della copia cartacea del contratto, in data 17 gennaio 2011 richiedeva a mezzo fax la disdetta contrattuale, che veniva di seguito reiterata in data 9 febbraio 2011 a mezzo raccomandata A.R., prodotta in copia agli atti. Nel contempo, provvedeva a propria cura e spese alla restituzione della confezione integrale contenente i telefoni cellulari e la chiavetta, attesa l'impossibilità di usufruire anche del servizio mobile.

La società BT Italia S.p.A., noncurante della richiesta di cessazione contrattuale formalizzata dall'istante, addebitava importi inerenti a beni e servizi mai erogati e quindi non usufruiti dall'istante e successivamente mediante lo studio legale Cenci inviava all'istante una diffida di pagamento per l'importo complessivo di euro 1.504,25.

Pertanto, l'istante ha richiesto la risoluzione contrattuale in esenzione spese e l'azzeramento della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza in epigrafe, il risarcimento dei danni, 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 aprile 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 del servizio di rete fissa 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.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

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 ha prodotto alcuna documentazione probatoria della pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi fatturati inerenti al contratto identificato con il codice n.00856843;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi fatturati allo stato pendenti, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'istante per l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Corecom Piemonte 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 14 febbraio 2012 dal sig. Sassone, è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e 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 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'articolo 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 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

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