



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 60/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LE PIETRE DI D. & C. S.A.S./BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 62/14)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 Dondero, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Le Pietre di D. & C. S.a.s., del 13 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

La società Le Pietre di D. & C. S.a.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche n. 0185.92xxx - n. 0185.7xxx - 348.4124xxx - 346.7675xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito in quanto migrato verso altro operatore dal mese di marzo 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a. in data 7 settembre 2010 sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. un contratto per la fornitura del servizio di fonia vocale di rete fissa e mobile;

b. a fronte dei ripetuti disservizi che hanno interessato il servizio di rete fissa a decorrere dal mese di dicembre 2010, e dei numerosi reclami inviati alla società BT Italia S.p.A. rimasti inevasi, l'istante nel mese di marzo 2013 chiedeva il trasferimento delle predette utenze telefoniche verso altro gestore;

c. nonostante la predetta disdetta contrattuale, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad entrambi i servizi non più usufruiti.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 850611, mediante l'annullamento degli importi fatturati, allo stato insoluti;

ii. il risarcimento dei danni per lucro cessante e perdita della clientela, nonché la liquidazione degli indennizzi per ogni giorno di malfunzionamento dal mese di dicembre 2010 al mese di marzo 2013;

iii. la liberatoria per l'Agenzia delle entrate inerente agli importi richiesti a titolo di tassa di concessione governativa non dovuta inerente alle utenze telefoniche di rete mobile, n. 348.4124xxx e n. 346.7675xxx;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 19 marzo 2013, 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 come di seguito precisato.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), 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 debeat* 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.

Parimenti, per quanto concerne le richieste dell'istante di cui al punto *ii*), le stesse non sono accoglibili, in quanto il risarcimento 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, del Regolamento; inadempimento contrattuale che, nel caso di specie, non si ritiene accertabile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente a decorrere dal mese di dicembre 2010, anche se non temporalmente circostanziato.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del lamentato disservizio che ha indotto l'istante alla formalizzazione della disdetta contrattuale dopo, però, ben tre anni. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, a titolo esemplificativo, la delibera di definizione n. 38/12/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché il disservizio venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Di converso, la sola richiesta dell'istante di cui al punto *i*) deve ritenersi accoglibile, in quanto la richiesta di pagamento delle fatture emesse dalla società BT Italia S.p.A. successivamente alla migrazione verso altro operatore risulta infondata,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

atteso che la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti ma mai erogati.

Nello specifico, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire la documentazione di dettaglio del traffico generato dalle utenze 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.

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 società Le Pietre di D. & C. S.a.s. nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 850611, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali affidate alle società di recupero crediti.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere 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 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 19 maggio 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani