



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 60/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOCIETA' C.N.C. / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1899/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 aprile 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 della sig.ra Di Mauro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società C.N.C., del 14 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società C.N.C., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche *business* nn. 0815108xxx - 0816550xxx - 0574890xxx - 057489xxx e titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00018827, contesta la fatturazione di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. successivamente alla richiesta di portabilità delle predette risorse numeriche, avvenuta nel mese di luglio 2011.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito dell'adesione ad una proposta contrattuale per la fornitura dei servizi telefonici, richiedeva la portabilità delle predette utenze dalla società BT Italia S.p.A. verso altro operatore. L'istante ha precisato che la predetta procedura si perfezionava in data 14 - 15 luglio 2011, per le utenze telefoniche nn. 0815108xxx - 0816550xxx ed in data 18 luglio 2011 per le restanti numerazioni. Nonostante la dismissione di tutti i servizi telefonici, la società BT Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti fino alla data del 7 dicembre 2013, mediante addebito a mezzo R.I.D. bancario sul conto corrente intestato all'istante.

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

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi indebitamente fatturati, pari ad euro 7.441,81.

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, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

La doglianza dell'istante inerente all'indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati a decorrere dal mese di luglio 2011, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi telefonici, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dalle utenze telefoniche in epigrafe, nonché provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 947/2006) secondo il quale *"l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico"*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sul punto, va precisato che la fatturazione successiva alla risoluzione contrattuale è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A), alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale *“in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*.

Nel caso di specie, la società BT Italia non solo non ha documentato la correttezza delle fatturazioni nel corso dell'istruttoria, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, della Carta dei servizi BT Italia, secondo il quale *“BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”*. Invero, non fornendo nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche e dettagliate, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione, la medesima società, che tra l'altro non ha contestato le asserzioni formulate dall'istante in merito all'*an* ed al *quando* della procedura di migrazione, non ha rispettato neanche la previsione di cui all'articolo 7, comma 1 della predetta Carta dei servizi che sancisce che *“BT Italia fornisce a tutti i propri Clienti, in maniera automatica e senza aggravio di spesa, il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato cartaceo e/o elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto”*.

Di contro, dalla documentazione allegata agli atti dall'istante, ed in particolare dalla copia della prima fattura, la n. F80001562, emessa in data 1 agosto 2011 dalla società Alida S.r.l., in qualità di *Recipient*, nonché dalla copia delle successive fatture e del reclamo inviato dall'istante in data 20 febbraio 2015 alla società BT Italia a mezzo lettera raccomandata A/R n. 15005494202 - 9, si evince che a decorrere dal mese di luglio 2011 tutti i servizi telefonici usufruiti dall'istante sono stati erogati da un altro operatore verso cui le risorse numeriche in epigrafe sono state trasferite, previa comunicazione da parte della società BT Italia S.p.A., in data 12 maggio 2011, dei codici di migrazione. Pertanto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti alle utenze di cui si controverte, a decorrere dal mese di luglio 2011, è da considerarsi indebita.

Per quanto sopra esposto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, sussiste una responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 l'istanza della sig.ra Di Mauro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società C.N.C. S.a.s, 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 codice cliente n. 00018827, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a far data dalla cessazione del rapporto contrattuale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

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

Roma, 7 aprile 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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