

DELIBERA n. 64/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOTRASPORTI CARRARO/ BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 179/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 maggio 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 1 febbraio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 5043/12/NA con la quale la società Autotrasporti Carraro, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Michele Carraro, 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/7205/12/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

La società Autotrasporti Carraro, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria del contratto identificato con il codice cliente n.00648052, contesta la fatturazione indebita emessa dalla società BT Italia S.p.A. di importi imputati a titolo di contributo di disattivazione.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che in data 3 dicembre 2010 formalizzava istanza di disdetta dal contratto sottoscritto in data 17 luglio 2010 mediante l'invio della raccomandata A.R. del 9 dicembre 2010, ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 14 dicembre 2010, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, allegato in copia agli atti.

A seguito della ricezione del recesso contrattuale, la società BT Italia S.p.A. emetteva due fatture, la prima n.A2011-193197 del 13 marzo 2011 dell'importo complessivo di euro 1.887,48, di cui euro 1.200,00 (euro 600,00 per ciascuna delle sei Sim mobili) imputato a titolo di contributo di disattivazione Sim e Servizi; e la seconda n.A2011-471535 del 13 luglio 2011 dell'importo complessivo di euro 193,08, di cui euro 110,00 imputato a titolo di contributo di disattivazione del servizio di fonia vocale. Contestualmente l'istante provvedeva mediante contatto telefonico al servizio assistenza clienti alla contestazione dei predetti importi, in quanto non previsti in sede di sottoscrizione dell'abbonamento e mai comunicati nel corso del rapporto contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto l'azzeramento della posizione amministrativa - contabile riferita al contratto identificato con il codice in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti e l'emissione delle relative note di credito, 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

Nella fattispecie in esame è opportuno evidenziare che la società BT Italia S.p.A., a fronte della contestazione dell'utente inerente alle somme addebitate nelle fatture n.A2011-193197 del 13 marzo 2011 e n.A2011-471535 del 13 luglio 2011, non ha fornito idonei riscontri probatori atti a dimostrare la congruenza tra "i costi giustificati" e le voci di addebito imputate sotto la dicitura "contributo di disattivazione". Al riguardo, poiché secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) *"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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313)”, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007. Sul punto, si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente, che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione pratica valutati, all'esito dell'istruttoria svolta da questa Autorità. Inoltre, a prescindere dalla difformità dei costi fatturati a quelli sostenuti dall'operatore, si deve osservare che in considerazione del fatto che il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale, la società BT Italia S.p.A., avrebbe dovuto informare l'istante dell'introduzione dei costi di disattivazione con preavviso dei 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la società BT Italia S.p.A. non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259, nonché dell'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

CONSIDERATO che nel corso dell'attività istruttoria la società BT Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi addebitati nelle fatture n.A2011-193197 del 13 marzo 2011 e n.A2011-471535 del 13 luglio 2011 a titolo di contributo di disattivazione, oggetto di contestazione e che, pertanto, in assenza di prova contraria, sussiste il diritto dell'utente allo storno dei relativi importi allo stato insoluti;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita al contratto identificato con il codice in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato pendenti, e alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società BT Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Veneto 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 1 febbraio 2012 dalla società Autotrasporti Carraro, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti fatturati nei conti n.A2011-193197 del 13 marzo 2011 e n.A2011-471535 del 13 luglio 2011 con emissione delle relative note di credito.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di 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'art. 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, 7 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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