



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 99/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RESTAG / BT ITALIA S.P.A.
(GU14/441/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 ottobre 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. 425/14/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*”, di seguito “*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 dell’utente Restag, del 17 marzo 2014, nei confronti dell’operatore BT Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata esecuzione del contratto da parte della società BT Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 28 luglio 2011, l'utente ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore BT Italia S.p.A., diretta alle aziende e avente ad oggetto l'offerta denominata "VIP CLUB". L'offerta è definita "convergente" in quanto comprensiva della fornitura del servizio di telefonia fissa, mobile e navigazione internet. Nella fattispecie, quindi, l'operatore, oltre alla fornitura del servizio ADSL, avrebbe dovuto assicurare il servizio di telefonia fissa, con portabilità numerica sulle utenze intestate all'istante, n. 0828-052xxx e n. 0828-211xxx, e l'attivazione delle due sim n. 347-0646xxx e n. 348-8912xxx;

b. in data 23 settembre 2011, tuttavia, il legale rappresentante della società Restag inviava all'operatore una comunicazione di recesso in quanto il servizio di telefonia fissa e l'ADSL non erano stati attivati, con serio pregiudizio per le attività della società. In particolare, evidenziava che a fronte della mancata fornitura del servizio "convergente" intendeva risolvere con effetto immediato l'intero rapporto contrattuale, non intendendo usufruire neanche del servizio di telefonia mobile;

c. per effetto di quanto sopra l'istante, in data 1 ottobre 2011, restituiva all'operatore gli apparati mobili inclusi nell'offerta;

d. l'operatore, nonostante i fatti di cui sopra, emetteva: fattura n. A2011-678394 riferita al periodo 1 settembre 2011-30 settembre 2011 per un importo di euro 337,83, fattura n. A2011-744854 riferita al periodo 1 ottobre 2011-31 ottobre 2011 per un importo di euro 1.883,57, fattura n. A2011-808503 riferita al periodo 1 novembre 2011-30 novembre 2011 per un importo di euro 174,85, fattura n. A2012-60669 di storno riferita al periodo 1 dicembre 2011-31 dicembre 2011 per un importo di euro 496,20, fattura n. A2012-556251 riferita al periodo 1 gennaio 2012-31 gennaio 2012 per un importo di euro 1.768,71, fattura n. D2647 del 26 marzo 2013 per un importo di euro 121,00, fattura n. D2647 del 26 marzo 2013 per un importo di euro 67,10;

e. l'istante, ripetutamente e formalmente, contestava la legittimità, oltre che la regolarità, dei richiamati conti telefonici, tuttavia l'operatore perseverava nella fatturazione senza dare riscontro alcuno ai reclami ricevuti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

f. con nota del 21 gennaio 2014 la società BT Italia S.p.A., a mezzo di proprio legale, inviava all'istante un'intimazione di pagamento per l'importo complessivo di euro 4.219,81.

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

i. l'annullamento delle fatture emesse dall'operatore in assenza di traffico e di servizio;

ii. l'indennizzo per inadempimento contrattuale e conseguenti disagi e spese sostenute;

iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre alle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione, né ha presenziato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare integrale accoglimento come di seguito precisato.

All'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che l'istante si è determinato a rescindere il rapporto contrattuale a causa della condotta inadempiente assunta dall'operatore in relazione alla fornitura del servizio di telefonia fissa e adsl. L'inadempimento contrattuale posto in essere da BT Italia, tenuto conto che l'obbligazione aveva ad oggetto una fornitura "convergente", ha rivestito per l'istante carattere essenziale nell'ambito della complessiva prestazione contrattuale, qualificabile in termini di *global service*. In relazione a tanto, deve ritenersi legittimo il comportamento dell'utente che ha ritenuto di sottrarsi al vincolo contrattuale, pertanto le fatture emesse relativamente al periodo successivo alla rescissione del contratto devono ritenersi indebite e la richiesta di storno dei relativi importi è accoglibile. In particolare devono essere stornati anche gli addebiti imputati a titolo di penale per rescissione anticipata in quanto trattasi di evento imputabile all'esclusiva responsabilità dell'operatore. Nello specifico, pertanto, devono essere annullate le seguenti fatture: n. A2011-744854 riferita al periodo 1 ottobre 2011-31 ottobre 2011 per un importo di euro 1.883,57, n. A2011-808503 riferita al periodo 1 novembre 2011-30 novembre 2011 per un importo di euro 174,85, n. A2012-60669 di storno riferita al periodo 1 dicembre 2011-31 dicembre 2011 per un importo di euro 496,20, n. A2012-556251 riferita al periodo 1 gennaio 2012-31 gennaio 2012 per un importo di euro 1.768,71, n. D2647 del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

26 marzo 2013 per un importo di euro 121,00 e n. D2647 del 26 marzo 2013 per un importo di euro 67,10 e conseguentemente stornati i relativi importi.

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto sub *ii*), in via preliminare, va rammentato che, 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*”, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie BT Italia non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente alla mancata esecuzione della procedura di portabilità dei numeri fissi 0828-052xxx e 0828-211xxx, pertanto si ritiene che sia responsabile in ordine alla contestazione mossa dall'utente. In relazione a tanto l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 6 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 1.280,00 (10,00 euro per 64 giorni, moltiplicato per le due linee telefoniche), calcolati per un periodo compreso dal 28 luglio 2011 (data di attivazione del contratto) al 30 settembre 2011 (data in cui il rapporto contrattuale è stato risolto).

Analogamente può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto sub *iii*) in relazione all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, computato in euro 300,00, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” in quanto, a fronte dei numerosi reclami inviati dall'istante, di cui il primo risalente al 23 novembre 2011, l'operatore perseverava nella fatturazione indebita senza mai fornire riscontro alcuno.

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 150,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie integralmente l'istanza della società Restag S.r.l 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 sottoscritto con la società Restag in data 28 luglio 2011, mediante lo storno degli importi fatturati e non dovuti a decorrere dal 1 ottobre 2011, nonché al ritiro delle attività monitorie e/o gestionali affidate allo studio legale Cenci e alle società di recupero crediti.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.280,00 a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero, computato ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento;

ii. euro 300,00 a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Roma, 13 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani