

DELIBERA n. 107/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MBM HOTEL / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.110/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 ottobre 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 25 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 3802/12/NA con la quale il sig. Malacchini, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società MBM Hotel, 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 30 gennaio 2012 prot. n. U/4784/12/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 28 marzo 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

VISTA la nota del 30 luglio 2012 (prot. n. 40965/12/DIT) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2 della delibera n.173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 6 agosto 2012 (prot. n.42435) di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

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. Malacchini, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società MBM Hotel, intestataria dell'utenza telefonica n.0457.363xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società BT Italia S.p.A. di importi inerenti ad un servizio non più usufruito a decorrere dal mese di giugno 2010 a fronte della richiesta di rientro in Telecom Italia.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nonostante la richiesta di rientro della predetta numerazione in Telecom Italia inviata a quest'ultimo gestore nel mese di giugno 2010, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva tempestivamente al rilascio della disponibilità della linea e perseverava nella fatturazione a decorrere dal 13 novembre 2010 di importi non dovuti, in quanto successivi alla formalizzazione della disdetta contrattuale inviata a mezzo di raccomandata A.R. dalla predetta società.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi addebitati dal 13 novembre 2010, il risarcimento per i danni causati dal disagio organizzativo, 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 28 marzo 2012, ha rappresentato a mezzo email del 31 gennaio 2012 quanto già evidenziato al Corecom Veneto ed in particolare che: *“a fronte della disdetta ricevuta in data 11 ottobre 2010 è stato contattato il sig. Mischi e abbiamo provveduto a comunicare i codici di migrazione. A seguito ci sono due tentativi su Pegaso olo 2 in data 23 aprile 2011 con Ko in fase 3. Per tale motivo sarà cura dell'utente rivolgersi all'OLO Recipient. Ad oggi la situazione risulta completamente conclusa e BT Italia deve emettere nei confronti di MBM una nota di credito il cui calcolo è a cura del Servizio Clienti. Tuttavia dal mese*

di giugno 2010, data a partire dalla quale MBM sostiene che il servizio fosse cessato, i nostri report di rete rilevano traffico telefonico per l'importo pari da euro 1.497,67”.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora si evince che sulla risorsa numerica n. 0457.363xxx è presente un ordinativo di “cessazione con rientro” emesso dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 11 marzo 2011 e scartato in data 23 aprile 2011 con causale “Realizzazione Annullata per rifiuto del cliente di intervento tecnico”; di seguito è presente un ordinativo di “cessazione standard” inserito dalla società BT Italia S.p.A. in data 3 ottobre 2011, espletato positivamente in data 7 ottobre 2011: pertanto, l'utenza è rientrata in pari data in Telecom Italia per effetto di un contestuale ordine di riattivazione.

Al riguardo, a prescindere dalla formalizzazione o meno della richiesta di disdetta contrattuale risalente al mese di ottobre 2010 di cui non sussiste copia agli atti, accertato che la risorsa numerica è transitata in Telecom Italia in data 7 ottobre 2011 e attesa l'insussistenza di alcuna fornitura del servizio telefonico da parte della società BT Italia S.p.A. a decorrere dalla suddetta data di dismissione effettiva della numerazione e di contestuale rientro della stessa in Telecom Italia, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla suddetta data che possa giustificare la fatturazione degli importi inerenti ad un servizio non più usufruito dall'istante.

Pertanto in ordine agli importi addebitati a decorrere dal 7 ottobre 2011 sussiste una responsabilità esclusiva della società BT Italia S.p.A. che legittima il diritto dell'istante all'annullamento della posizione amministrativa-contabile mediante lo storno degli importi fatturati *sine titulo* dalla suddetta data.

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, ai sensi dell'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 in ordine alla fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, limitandosi al riguardo a riconoscere l'emissione di una nota di credito a

storno degli importi addebitati, senza però fornire prova nel corso dell'istruttoria all'espletamento degli adempimenti di competenza;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificato l'addebito di tutti gli importi inerenti ad un servizio non più usufruito a decorrere dal 7 ottobre 2011, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi addebitati a decorrere dal 7 ottobre 2011, nonché 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 delle spese per la presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 25 gennaio 2012 dalla società MBM Hotel, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Malacchini, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi addebitati indebitamente a decorrere dal 7 ottobre 2011 con contestuale emissione di note di credito.

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'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, 18 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci