

DELIBERA n. 3/09/CIR

Definizione della controversia Sepe / BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 febbraio 2009;

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'art.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'art. 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 28 agosto 2008 prot. n. 53426/08/NA con la quale il sig. XXX 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 4 settembre 2008 prot. n. U/54523/08/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 4 novembre 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società BT Italia S.p.A. nella suindicata udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario delle utenze telefoniche: YYY e YYY, contesta l'arbitraria modifica, da parte della società BT Italia S.p.A., del piano tariffario originariamente sottoscritto "ALBAVOICE GOLD" e la conseguente indebita fatturazione.

In particolare l'utente ha rappresentato che:

- a) a fronte della tariffazione a secondi senza scatto alla risposta, vigente all'atto di sottoscrizione contrattuale, la società BT Italia S.p.A. a far data dal 1 giugno 2006 applicava una modifica del profilo tariffario, introducendo, in particolare, una tariffa con scatto ogni trenta secondi, non più computata sull'effettivo tempo di conversazione. In ordine a tale modifica in vigore dal 1 giugno 2006, la società BT Italia S.p.A. aveva fornito congruo preavviso mediante comunicazione allegata alla fattura emessa nel mese di aprile 2006;
 - b) successivamente, a decorrere dal mese di gennaio 2007 la società BT Italia S.p.A. operava una nuova modifica economica, introducendo una tariffa di costo maggiore sia pure con scatto ogni sessanta secondi, applicando precisamente un costo raddoppiato per ogni scatto registrato; diversamente dalla precedente modifica, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva a fornire alcuna preventiva informativa al ricorrente, che per l'effetto, riceveva la fatturazione nel periodo di riferimento *gennaio 2007 – marzo 2008* di un importo maggiore ammontante ad Euro 38,01 + Iva, regolarmente versato, di cui si richiede il rimborso.
- La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 4 novembre 2008, non ha prodotto alcuna memoria giustificativa in ordine a quanto lamentato dall'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la società BT Italia S.p.A. ha provveduto a fornire adeguata informativa solo ed esclusivamente in ordine alla prima modifica tariffaria intervenuta dal 1 giugno

2006, in quanto dalla copia della fattura emessa in data 15 aprile 2006, emerge sotto la dizione *“comunicazione ai clienti – ulteriori informazioni”* che *“a partire dal 1 giugno 2006 sono stati ridotti del 5% i prezzi al minuto per tutte le chiamate urbane, interurbane e verso mobile per il servizio sottoscritto “Albavoice Gold”. Sempre dal 1 giugno 2006, il costo delle chiamate urbane, interurbane, verso mobile e internazionali sarà calcolato su unità base minima di 30 secondi”*. Di contro, non si evince alcuna preventiva comunicazione da parte della società BT Italia S.p.A. in ordine alla seconda modifica tariffaria, in vigore dal mese di gennaio 2007, che prevedeva il passaggio dello scatto da 30 a 60 secondi. Al riguardo, si deve evidenziare l’art. 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, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà”*. Pertanto, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire informazioni dettagliate sulle modalità di tassazione applicate: invero, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Tale obbligo informativo, peraltro, è assunto dalla stessa Società nella propria Carta dei Servizi, ai sensi del medesimo art. 4.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, l’unico parametro di riferimento, ai fini del calcolo degli indennizzi in materia di garanzie offerte al cliente, è ravvisabile, per qualunque tipologia di disservizio, nell’art. 6.2 della Carta dei Servizi della società BT Italia S.p.A., che al comma 1 stabilisce: *“Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 5.1 e 5.2, il Cliente può chiedere a BT Italia un indennizzo di 5 Euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni”*.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, né ha prodotto alcuna documentazione, ivi comprese le copie delle fatture, a riprova dell’avvenuto adempimento dell’obbligo informativo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità per la mancata informativa in ordine alla modifica tariffaria vigente dal mese di gennaio 2007, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A.;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal limite temporale (Euro 5 fino ad un massimo di 15 giorni) previsti dalla Carta dei Servizi BT Italia S.p.A., in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **2.275,00** (duemiladuecentosettantacinque/00), computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 455 giorni per assenza di informativa in ordine alla modifica tariffaria, nel periodo di riferimento *1 gennaio 2007 – 31 marzo 2008*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di BT Italia S.p.A. oltre il rimborso, da corrispondersi secondo la medesima modalità, dell'importo di Euro **150,00** (centocinquanta/00) per le spese sostenute per la presente procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS..

La società BT Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'importo di Euro **38,01** oltre Iva, quale somma complessiva indebitamente fatturata a seguito dell'intervenuta modifica tariffaria, nel periodo di riferimento *1 gennaio 2007 – 31 marzo 2008*.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali

calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 5 febbraio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

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