

DELIBERA n. 32/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICCIN / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1336/11)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 29 marzo 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 28 dicembre 2011 acquisita al protocollo generale al n. 72354/11/NA con la quale la sig.ra Piccin 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 10 gennaio 2012 prot. n. U/1206/12/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 13 marzo 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società BT Italia S.p.A. in sede di udienza;

UDITA la parte istante nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Piccin, intestataria delle utenze telefoniche n.0436.862xxx e n.0436.870xxx con le annesse linee secondarie n.0436.0436.879xxx e n.0436.0436.876xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di ottobre 2010 a fronte di un servizio non più usufruito in quanto disdettato.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di settembre 2010 richiedeva il rientro delle predette numerazioni in Telecom Italia S.p.A. con contestuale disdetta dal contratto con la società BT Italia S.p.A..

Pur tuttavia, nonostante l'attivazione del servizio con Telecom Italia avvenuta in data 24 settembre 2010, la società BT Italia S.p.A., noncurante della richiesta di disdetta contrattuale, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più erogato a far data dal 1 ottobre 2010.

A fronte della continua ricezione di fatture indebite, l'istante formalizzava ripetuti reclami scritti e precisamente in data 3 marzo 2011, 8 aprile 2011, 2 maggio 2011, 4 maggio 2011, 1 giugno 2011 e 20 luglio 2011, reclami mai riscontrati dalla società BT Italia S.p.A..

Pertanto, l'istante ha richiesto l'azzeramento della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti e l'emissione delle relative note di credito, il rimborso degli importi addebitati nelle fatture n.A2010-790256 del 13 novembre 2010 di euro 154,36, n.A2010-857683 del 13 dicembre 2010 di euro 132,60, n. A2011-52622 del 13 gennaio 2011 di euro 132,60 e n. A2011-113308 del 13 febbraio 2011 di euro 153,60, il risarcimento dei danni per le spese sostenute ed il mancato riscontro ai reclami, 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 13 marzo 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

All'esito delle risultanze istruttorie e dalla documentazione acquisita agli atti si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A., nonostante la comunicazione di cessazione del servizio Vip in data 13 ottobre 2010, inoltrata sia pure tardivamente all'istante in data 1 aprile 2011, non si è attivata alla regolarizzazione della posizione amministrativa

- contabile, contrariamente a quanto asserito nella predetta nota con la quale la società medesima comunicava all'istante che *“le fatture emesse post disdetta verranno stornate automaticamente con il prossimo ciclo utile di fatturazione”*. Pertanto, a fronte del passaggio in data 24 settembre 2010 delle numerazioni in Telecom Italia, come si evince peraltro dal contributo di attivazione del servizio fatturato dalla società Telecom Italia S.p.A. nel conto n.6/10, prodotto in copia agli atti, la richiesta di rimborso e di storno degli importi fatturati a far data dal 1 ottobre 2010 merita accoglimento.

Parimenti risulta fondata la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami scritti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Pertanto, a fronte del primo reclamo inoltrato a mezzo fax alla società BT Italia S.p.A. in data 3 marzo 2011 in considerazione dei 270 giorni intercorrenti dal 2 aprile 2011 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 28 dicembre 2011, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 270,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società BT Italia S.p.A. al predetto reclamo.

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, nonché al mancato riscontro ai reclami scritti;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi a decorrere dal mese di ottobre 2010, 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 alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato pendenti, il rimborso degli importi fatturati a far data dal 1 ottobre 2010, alla liquidazione dell'importo di euro 270,00 a copertura del mancato riscontro al primo reclamo del 3 marzo 2011, dell'importo di euro 200,00 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 sostenute dall'istante nella presente procedura svolta in regione diversa da quella di residenza;

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 28 dicembre 2011 dalla sig.ra Piccin, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti con emissione delle relative note di credito, il rimborso degli importi addebitati nelle fatture n.A2010-790256 del 13 novembre 2010 di euro 154,36, n.A2010-857683 del 13 dicembre 2010 di euro 132,60, n. A2011-52622 del 13 gennaio 2011 di euro 132,60 e n. A2011-113308 del 13 febbraio 2011 di euro 153,60, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al primo reclamo scritto del 3 marzo 2011, computato ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 200,00 (duecento/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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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.

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola