

Delibera n. 37/11/CIR

**Definizione della controversia
M.A.L.F.A. s.r.l./ BT Italia S.p.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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 acquisita al protocollo n.43162/10/NA del 13 luglio 2010 con la quale la dott.ssa YYY Malfa, in qualità di rappresentante legale della società M.A.L.F.A. S.r.l., 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 dell'8 settembre 2010 (prot. n. 53231/10/NA) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 6 ottobre 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società M.A.L.F.A. S.r.l., in persona del legale rappresentante dott.ssa YYY Malfa, intestataria delle utenze telefoniche nn. xxx e yyy, ha contestato l'applicazione senza preavviso da parte della società BT Italia S.p.A. di un piano tariffario diverso da quello originariamente sottoscritto, la conseguente indebita fatturazione, nonché il mancato invio del dettaglio delle chiamate e il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. in data 3 febbraio 2005 sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. il contratto denominato "Albavoice Gold" che prevedeva: 1. canone mensile per linea analogica con accesso diretto ad euro 8,75; 2. traffico incluso 120 minuti al mese per urbane e distrettuali; 3. traffico incluso 90 minuti al mese per interdistrettuali; 4. euro 0,013 al minuto per urbane e distrettuali, euro 0,039 al minuto per interdistrettuali, euro 0,18 al minuto verso mobile ed euro 0,039 al minuto per pop internet e trasmissione dati; 5. tariffazione a secondi, nessuno scatto alla risposta e nessun costo minimo imposto;

b. nel mese di marzo 2010, valutando la convenienza di cambiare gestore telefonico, riscontrava l'applicazione senza preavviso da parte della società BT Italia S.p.A. del piano tariffario "Albavoice Silver" con condizioni economiche meno vantaggiose del piano "Albavoice Gold" sottoscritto, in quanto nello specifico prevedeva: 1. canone mensile per linea analogica con accesso diretto ad euro 7,50; 2. traffico incluso 90 minuti al mese per urbane e distrettuali; 3. traffico incluso 60 minuti al mese per interdistrettuali; 4. euro 0,017 al minuto per urbane e distrettuali, euro 0,039 al minuto per interdistrettuali, euro 0,19 al minuto verso mobile ed euro 0,039 al minuto per pop internet e trasmissione dati; 5. tariffazione a secondi, nessuno scatto alla risposta e nessun costo minimo imposto;

c. pertanto, in data 12 aprile 2010 richiedeva a mezzo fax la copia del contratto ed il dettaglio del traffico rispondente agli importi fatturati a partire dalla data di attivazione;

d. successivamente in data 5 maggio 2010 richiedeva alla società BT Italia S.p.A. la liquidazione degli indennizzi e reiterava la richiesta di invio dei dettagli telefonici di tutte le chiamate;

e. con nota del 8 giugno 2010, ricevuta in data 5 luglio 2010, la società BT Italia S.p.A., in riscontro alle predette richieste, comunicava la correttezza della fatturazione e la relativa conformità al listino di prezzo previsto per il servizio richiesto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo di euro 10.105,00 per assenza di informativa in ordine alla modifica tariffaria; 2) l'indennizzo di euro 9.125,00 per mancata ricezione del dettaglio telefonico in allegato alla fattura; 3)

l'indennizzo di euro 615,00 per il ritardo di 30 giorni nella risposta al reclamo; 4) la ricezione del dettaglio di traffico; 5) le spese per l'espletamento della presente procedura. La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 6 ottobre 2010, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 30 settembre 2010, di avere formulato una proposta transattiva a saldo e stralcio della presente controversia, che però non è stata accettata dalla parte istante.

II. Motivi della decisione

La controversia in esame verte sull'applicazione *ab origine* di un piano tariffario "Albavoice Silver" diverso dal piano "Albavoice Gold" sottoscritto, e non sulla modifica, senza preavviso, del piano tariffario nel corso del rapporto contrattuale: problematica quest'ultima contestata dalla dott.ssa YYY Malfa mediante espresso rinvio alla precedente delibera n.3/09/CIR adottata da questa Autorità..

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità ascrivibile alla società BT Italia S.p.A. inerisce esclusivamente alla fatturazione del servizio secondo una tariffazione difforme da quella prospettata in sede di sottoscrizione contrattuale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n.96/07/CONS.

Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento della res controversa, la richiesta di corresponsione di un indennizzo per "assenza di informativa in ordine alla modifica tariffaria" non merita accoglimento. Parimenti, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata ricezione del dettaglio telefonico in allegato alla fattura a far data dalla sottoscrizione contrattuale, dal momento che, essendo l'invio della documentazione di dettaglio subordinato alla richiesta espressa dell'utente in conformità a quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, della delibera n.179/03/CSP secondo il quale *"gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'usi del servizio oggetto del contratto"*, dalla documentazione acquisita agli atti non emerge alcuna richiesta espressa *ad hoc*, antecedente a quella datata 12 aprile 2010.

Diversamente, a fronte del reclamo inviato con raccomandata A.R. del 5 maggio 2010, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire la documentazione di dettaglio del traffico sia pure limitatamente ai 6 mesi precedenti, ai sensi dell'articolo 123, comma 2, del decreto legislativo n.196/2003, invece si è limitata a comunicare con nota dell'8 giugno 2010 che *"a valle delle verifiche effettuate, le fatture emesse risultano correttamente contabilizzate a fronte del listino previsto per il servizio in oggetto e delle successive variazioni"*.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, il

mancato riscontro alla predetta richiesta per il numero di 123 giorni intercorrenti dal 5 giugno 2010, (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta scritta ai sensi dell'articolo 6.1 della Carta Servizi BT Italia) al 6 ottobre 2010, data dell'udienza di discussione della controversia, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

In materia di garanzie offerte al cliente, la "Carta dei Servizi BT Italia S.p.A." 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 addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello convenuto;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione del servizio "Albavoice Silver" in luogo di quello richiesto "Albavoice Gold" ed in particolare degli importi addebitati a far data dalla sottoscrizione contrattuale dalla fattura n. A2005-286415 del 15 aprile 2005 alla fattura n. A2010-620524 del 13 settembre 2010;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente al ricalcolo delle fatture emesse a far data dall'attivazione del servizio, mediante il rimborso degli importi indebitamente fatturati, nonché al rimborso dell'importo di Euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Piemonte si è concluso con esito negativo per mancata adesione della società BT Italia S.p.A. e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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'articolo 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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, dell'istanza presentata dalla società M.A.L.F.A. S.r.l. nei confronti della società BT Italia S.p.A..

1. La società BT Italia S.p.A. è pertanto tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze interessate, mediante il rimborso degli importi fatturati indebitamente dal conto n. A2005-286415 del 15 aprile 2005 al n. A2010-620524 del 13 settembre 2010 tenuto conto del conteggio dei bonus di traffico;

2. La Società è altresì tenuta riconoscere alla società M.A.L.F.A. S.r.l., in persona del legale rappresentante dott.ssa YYY Malfa, tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo dal 5 giugno 2010 al 6 ottobre 2010;
- ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

La somma di cui al punto 1, i) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola