

DELIBERA n. 40/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO COSCIA / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 218/13)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 giugno 2013;

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 recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 24 gennaio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 3882/13 con la quale lo studio Coscia, rappresentato dall'avv. Francesco Amato, 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 19 marzo 2013 prot. n. U/15198/13/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 4 aprile 2013;

UDITE le parti nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Lo studio Coscia, intestatario delle utenze telefoniche n.081.664xxx e n.081.7617xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. inerenti all'utenza n.081.7617yyy, mai utilizzata ed intestata ad altro soggetto, il mancato inserimento negli elenchi telefonici della risorsa numerica n. 081.7617xxx, l'errato inserimento negli stessi elenchi dell'utenza n.081.7617yyy mai richiesta, la fatturazione di importi successivi alla cessazione del contratto, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che, nel mese di gennaio 2003, sottoscriveva un contratto con la società BT Italia S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio telefonico inerente alle utenze telefoniche n.081.664xxx e n.081.7617xxx. Con sorpresa, l'istante rilevava il corretto inserimento negli elenchi telefonici della sola utenza principale n.081.664xxx, in quanto la società BT Italia S.p.A., in luogo dell'utenza aggiuntiva n. 081.7617xxx, provvedeva erroneamente alla pubblicazione di un'utenza telefonica, la n.081.7617yyy mai utilizzata, in quanto intestata ad un soggetto diverso, e precisamente prima alla società Cogesim e, poi, alla società Villaggi Corsicato. In data 30 luglio 2007 l'istante richiedeva a mezzo fax alla società BT Italia S.p.A. la cancellazione dagli elenchi telefonici della suddetta utenza, previo formale disconoscimento della stessa e, in data 13 settembre 2007, inviava formale reclamo in ordine alla fatturazione di importi imputati a titolo di canoni riferiti alla numerazione n.081.7617yyy, di cui non risultava essere intestatario. In particolare, l'istante richiedeva lo storno integrale del conto n. A2007-419775 del 15 giugno 2007 dell'importo complessivo di euro 4.495,36, che, sebbene si riferisse al periodo intercorrente dal 1 maggio 2007 al 31 maggio 2007, addebitava l'importo di euro 3.227,61, quale somma dei canoni pregressi dal 24 gennaio 2003 al 31 marzo 2007 imputati, peraltro, all'utenza mai utilizzata. La società BT Italia S.p.A. non solo non forniva riscontro scritto ad entrambi i reclami, l'uno afferente alla cancellazione negli elenchi telefonici e l'altro inerente alla fatturazione indebita, ma non provvedeva alla rettifica dei relativi dati e alla corretta contabilizzazione degli importi, tanto da sollecitarne il pagamento mediante la società di recupero crediti Geri. A fronte di tali inadempienze, l'istante si vedeva costretto a migrare a far data dal 14 giugno 2011 verso il gestore Fastweb.

Pertanto, l'istante ha richiesto: la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, oggetto di contestazione e l'emissione delle relative note di credito; la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione errata dell'utenza n.081.7617yyy mai richiesta; la liquidazione di un indennizzo per la fatturazione post disdetta dal 14 giugno

2011 al 30 settembre 2011; la liquidazione di un indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici dell'utenza telefonica n.081.7617xxx dall'anno 2007 all'anno 2011 e per l'errato inserimento dell'utenza telefonica n.081.7617yyy intestata ad altro soggetto; la corresponsione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con email inviata in data 11 aprile 2013, quindi tardivamente rispetto al termine di deposito delle memorie previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, si è limitata a rappresentare che *“dal 24 gennaio 2003 al 1 aprile 2007 sono state attive con il servizio Albaspeed Direct Entry le linee n.081.664xxx, n.081.7617yyy e n.081.7617xxx. In occasione della migrazione al servizio Vip ULL le medesime linee sono state attive dal 1 aprile 2007 al 13 giugno 2011 tranne la linea n.081.7617yyy che è stata cessata il 13 giugno 2007. Tutte le fatture emesse per la linea n.081.7617yyy sono state stornate con la nota di credito allegata. Da nuove verifiche il fatturato per questa linea è pari alla nota di credito. Per quanto riguarda l'errata pubblicazione in elenco e la fatturazione post disdetta il servizio clienti sta predisponendo una nota di credito di euro 500,00 ed una nota di credito di euro 924,36 a storno totale della posizione insoluta che coincide con le fatture emesse”*.

II. Motivi della decisione

In ordine alla fatturazione indebita degli importi oggetto di contestazione, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. si è limitata a produrre copia della nota di credito n. A2007-750073 (codice 12203350) emessa in data 15 ottobre 2007 a storno dell'importo di euro 3.195,79 iva inclusa, con indicazione delle fatture rettificate n.A2007-338285, n. A2007-419775 e n.A2007-501710, senza però fornire evidenza della relativa contabilizzazione, non consentendo all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n.96/07/CONS. Al riguardo la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire, nel corso dell'istruttoria, idonea documentazione attestante la regolarità del traffico realmente usufruito dall'istante e la correttezza sia delle fatturazioni che della conseguente operazione di storno. In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, la richiesta di storno integrale degli importi contestati allo stato insoluti merita accoglimento. Per quanto concerne l'omesso ed errato inserimento degli elenchi telefonici, si deve rappresentare che, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n.179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati, l'articolo 20, comma 1, delle condizioni generali di fornitura del servizio di BT Italia S.p.A. prevede espressamente che *“Il Cliente ha gratuitamente il diritto di far inserire i propri dati personali negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di richiederne l'inserimento gratuito nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle delibere n.36/02/CONS e n.180/02/CONS. Resta inteso che il Cliente può far iscrivere le numerazioni di cui è intestatario ed i propri dati personali nel Registro delle Opposizioni di cui al D.P.R. n.178/2010”*.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente all'errato inserimento dell'utenza telefonica n.081.7617yyy, in luogo dell'utenza telefonica effettiva n.081.7617xxx, richiesta dall'istante in sede contrattuale negli elenchi telefonici negli anni 2003 - 2004 - 2005 - 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010 e 2011. Al riguardo, l'istante ha prodotto copia di un Work Order del 24 gennaio 2003 con indicazione dei dati anagrafici e dei dati tecnici relativi al servizio di accesso base ISDN e delle due interfacce telefoniche, la principale n.081.664xxx ed il Cli aggiuntivo n.081.7617xxx. Pertanto, in mancanza di prova contraria, il disservizio consistente nella mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici nel suddetto periodo, come peraltro riconosciuto dall'operatore nell'email dell'11 aprile 2013, 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 pregiudizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Da ultimo deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai vari reclami, a partire dal primo inoltrato dall'istante in data 30 luglio 2007, da computarsi secondo il parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del regolamento di cui 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”*; trovando, nel caso di specie, l'applicazione della misura massima di euro 300,00 in ragione del decorso temporale tra la relativa richiesta e la data del 24 gennaio 2013, di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione telefonica di un'utenza errata, in quanto la questione controversa si sostanzia nell'errata fatturazione di un servizio attivo su un'utenza di cui risulta fruitore un altro soggetto, e precisamente nell'errore dell'intestazione del ciclo di fatturazione, e non nell'attivazione indebita di un servizio, che comunque risulta essere stato attivato su richiesta di una persona giuridica sia pure diversa e, pertanto, non può trovare applicazione l'articolo 8, comma 1, della delibera n.73/11/CONS. Del pari, non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la fatturazione successiva alla migrazione verso altro gestore, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n.73/11/CONS.

RILEVATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine alla fatturazione degli importi oggetto di contestazione, all'errato

inserimento dei dati inerenti all'utenza n.081.7617xxx, nonché al mancato riscontro ai reclami scritti;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi allo stato insoluti, 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, lo storno di tutti gli importi contestati allo stato pendenti, alla liquidazione dell'importo di euro 3.200,00 a titolo di indennizzo a copertura dell'omesso inserimento dell'utenza telefonica n.081.7617xxx intestata all'istante per la durata dei quattro anni intercorrenti dal 2007 al 2011 (computato secondo il parametro di euro 800,00 *pro anno* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 10, comma 1, e 12, comma 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS), alla liquidazione dell'importo di euro 300,00 a copertura del mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo ricevuto in data 30 luglio 2007, nonché dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali per il tentativo di conciliazione esperito presso il Corecom Campania e per la presente procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 24 gennaio 2013 dallo Studio Coscia, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi contestati allo stato pendenti, con emissione delle relative note di credito, nonché mediante il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

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 3.200,00 (tremiladuecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario di euro 800,00 *pro anno* per errata inclusione nei elenchi telefonici per il numero di quattro anni dall'anno 2007 all'anno 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10, comma 1, e 12, comma 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, a partire dal primo reclamo del 30 luglio 2007, quale importo massimo previsto dall'articolo 11,

comma 1, della delibera n.73/11/CONS, come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
iii) 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 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, 20 giugno 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani