

DELIBERA n. 43/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CELPAST / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1346/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 30 dicembre 2011 acquisita al protocollo generale al n. 72614/11/NA con la quale il sig. Bisiol, in qualità di rappresentante legale della società Celpast, 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 2 gennaio 2012 prot. n. U/242/12/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 febbraio 2012;

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

VISTA la nota del 5 marzo 2012 (prot. n. 60406/12/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 16 marzo 2012 (prot. n.12658) 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

La società Celpast, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Bisiol, intestataria delle utenze telefoniche n.049.8930xxx, n.049.8952xxx, n.049.8931xxx, n.049.8933xxx e n.049.8934xxx, contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal mese di marzo 2009 a fronte della richiesta di disattivazione della prestazione di preselezione automatica.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che in data 10 marzo 2009 richiedeva il rientro delle predette numerazioni in Telecom Italia S.p.A. con contestuale cessazione della prestazione di CPS attiva dal 26 luglio 2008 con la società BT Italia S.p.A..

Pur tuttavia, nonostante la presenza di traffico generato dalle predette utenze con Telecom Italia S.p.A. a partire dal mese di marzo 2009, la società BT Italia S.p.A., noncurante della richiesta di disattivazione della prestazione di CPS, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più erogato.

A fronte della continua ricezione di fatture indebite, l'istante inoltrava vari reclami ed istanze di disattivazione del servizio, prima a mezzo fax e poi con le raccomandate A.R. del 27 ottobre 2009 e da ultimo del 21 maggio 2010.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.138,19 quale somma degli addebiti di cui alle fatture n.A2009-323661 del 13 maggio 2009 di euro 133,68, n.A2009-399352 del 13 giugno 2009 di euro 254,47, n. A2009-474376 del 13 luglio 2009 di euro 185,29, n. A2009-551426 del 13 agosto 2009 di euro 152,72, n.A2009-626184 del 13 settembre 2009 di euro 38,52, n.A2009-780812 del 13 novembre 2009 di euro 169,28 e n.A2009-861817 del 13 dicembre 2009 di euro 94,79, 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 febbraio 2012, ha rappresentato a

mezzo email del 10 gennaio 2012 che: *“la società è venuta a conoscenza della richiesta di disattivazione del servizio di preselezione automatica solo nei primi giorni del mese di ottobre 2009 e che la cps è stata processata nel mese di novembre 2009, sulla base di un modulo di richiesta Telecom”*.

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 sulle risorse numeriche n.049.8930xxx, n.049.8933xxx e n.049.8934xxx la richiesta di disattivazione della prestazione di CPS, notificata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 13 marzo 2009 sul modulo compilato, timbrato e debitamente sottoscritto dall'istante in data 10 marzo 2009, è stata espletata in data 31 marzo 2009, come peraltro rappresentato dalla società Celpast nell'istanza introduttiva del presente procedimento. Di converso, in ordine alle numerazioni n.049.8952xxx, n.049.8931xxx, la società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato che *“non sussiste alcuna prestazione di preselezione automatica e nessun altro servizio di interconnessione”*.

Al riguardo, attesa l'insussistenza di alcuna fornitura di servizi da parte della società BT Italia S.p.A. a decorrere dal 31 marzo 2009, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società a decorrere dal 1 aprile 2009 che possa giustificare la fatturazione emessa dalla società BT Italia S.p.A. a partire dal conto n.A2009-323661 del 13 maggio 2009.

Pertanto in ordine alla fatturazione successiva alla disattivazione della prestazione di CPS, processata in data 31 marzo 2009 nei sistemi di interfaccia OLO sussiste una responsabilità esclusiva della società BT Italia S.p.A. anche in considerazione del fatto che poiché la richiesta di cessazione del predetto servizio è stata inoltrata dall'istante in data 10 marzo 2009 direttamente all'operatore di accesso (Telecom Italia), la società BT Italia S.p.A., in pendenza di contestazione della procedura di disattivazione, ancor prima della presente procedura, avrebbe comunque potuto richiedere alla società Telecom Italia S.p.A. la prova dell'invio dell'ordinativo di disattivazione della CPS, in conformità a quanto previsto dall'articolo 26, comma 2, della delibera n.417/06/CONS, secondo il quale *“l'operatore preselezionato – ove rilevi gravi e motivate incongruenze – può richiedere all'operatore di accesso il sistematico invio delle copie delle richieste di disattivazione inoltrate dai clienti”*.

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 alla mancata informativa in ordine alla procedura di disattivazione della

prestazione di preselezione automatica, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione di tutti gli importi a decorrere dal 1 aprile 2009, 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 il rimborso dell'importo di euro 1.138,19 quale somma degli addebiti di cui alle fatture n.A2009-323661 del 13 maggio 2009 di euro 133,68, n.A2009-399352 del 13 giugno 2009 di euro 254,47, n. A2009-474376 del 13 luglio 2009 di euro 185,29, n. A2009-551426 del 13 agosto 2009 di euro 152,72, n.A2009-626184 del 13 settembre 2009 di euro 38,52, n.A2009-780812 del 13 novembre 2009 di euro 169,28 e n.A2009-861817 del 13 dicembre 2009 di euro 94,79, 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 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 30 dicembre 2011 dalla società Celpast, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso dell'importo di euro 1.138,19 quale somma degli addebiti di cui alle fatture n.A2009-323661 del 13 maggio 2009 di euro 133,68, n.A2009-399352 del 13 giugno 2009 di euro 254,47, n. A2009-474376 del 13 luglio 2009 di euro 185,29, n. A2009-551426 del 13 agosto 2009 di euro 152,72, n.A2009-626184 del 13 settembre 2009 di euro 38,52, n.A2009-780812 del 13 novembre 2009 di euro 169,28 e n.A2009-861817 del 13 dicembre 2009 di euro 94,79, 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 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, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola