

DELIBERA n. 85/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RISTORANTE “VALLE DEI MULINI” / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 452/12)

L’AUTORITA’

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 “Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481”;

VISTA l’istanza del 4 aprile 2012 acquisita al protocollo generale al n.16043/12/NA con la quale la sig.ra A. Mandara, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società Ristorante “Valle dei Mulini”, rappresentata dall’avv. Josè Maria Lembo, 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 aprile 2012 prot. n. U/16964/12 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 7 giugno 2012;

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 società Ristorante "Valle dei Mulini" di A. Mandara & C, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n.089.875xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico perpetrata senza preavviso dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal 19 ottobre 2011, nonché la conseguente fatturazione indebita emessa dalla predetta società a fronte di un servizio non usufruito e mai richiesto.

In particolare, l'istante, cliente Telecom Italia, riscontrata l'improvvisa sospensione del servizio telefonico che interessava la predetta utenza in data 19 ottobre 2011 segnalava il disservizio telefonicamente alla società Telecom Italia S.p.A. e nell'occasione veniva a conoscenza del fatto che la sospensione del servizio telefonico era dipesa dal rilascio della disponibilità della linea da parte di Telecom Italia conseguente all'ordinativo di attivazione del servizio processato dalla società BT Italia S.p.A..

Pertanto, in pari data l'istante inviava una missiva alla società BT Italia S.p.A., con la quale provvedeva al disconoscimento contrattuale e nel contempo richiedeva il ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.. Noncurante della predetta segnalazione e dei successivi ripetuti reclami scritti, la società BT Italia S.p.A. emetteva le fatture n. A2011-786732 del 7 dicembre 2011 dell'importo di euro 42,96, n. A2012-30545 del 7 gennaio 2012 dell'importo di euro 42,96 e la n.A2012-165952 del 7 marzo 2012 dell'importo di euro 69,93. Di seguito, il servizio telefonico, sospeso in data 19 ottobre 2011, veniva reso funzionante con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 26 gennaio 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione dell'indennizzo ai sensi della delibera n.73/11/CONS per la totale indisponibilità del servizio telefonico dal 19 ottobre 2011 al 26 gennaio 2012, l'annullamento degli importi fatturati a fronte di un servizio mai richiesto e mai usufruito, 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 7 giugno 2012, con nota del 12 aprile 2012, inviata per le vie brevi a mezzo email ha rappresentato che *"in data 27 luglio 2011 risulta effettuato un contratto a distanza tramite registrazione vocale a cui è seguito l'invio cartaceo. Non risulta mai pervenuto alcun recesso entro 10 giorni né richiesta successiva"*

di cessazione, quindi il contratto è stato attivato. La linea è stata restituita a Telecom in occasione del GU5 del Corecom Campania, quella è stata la prima volta che abbiamo ricevuto notizie o richieste da parte dell'istante".

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. in allegato alla email del 12 aprile 2012, ed in particolare dalla riproduzione del supporto magnetico attestante la registrazione vocale emerge che la società medesima ha processato l'ordinativo di attivazione del servizio Vip Club sulla base dell'acquisizione del consenso prestato da un soggetto diverso dal legale rappresentante dell'istante. In quanto dalla disamina della visura camerale "storica", acquisita in corso d'istruttoria, si evince che gli unici soci amministratori con firma disgiunta della società in nome collettivo Ristorante "Valle dei Mulini" risultano essere la sig.ra A. Mandara e la sig.ra D. Mandara; pertanto, il consenso all'attivazione del servizio espresso da tale sig. R. Mandara, in qualità di soggetto "terzo" alla compagine societaria, non può costituire "previa ordinazione" in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n.664/06/CONS. Peraltro, la registrazione vocale "non titolata" non trova supporto neppure nello schema contrattuale, prodotto in copia dalla società BT Italia S.p.A., in quanto dovendo assurgere la valenza di "conferma" della richiesta di attivazione, non è debitamente timbrato e sottoscritto per accettazione dalla sig.ra A. Mandara, o in sua vece dalla sig.ra D. Mandara, trattandosi di soci con firma disgiunta.

In ordine alla questione controversa, la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio lamentato dall'istante: in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce inerente all'utenza n. n.089.875xxx per il numero complessivo di 99 giorni intercorrenti dal 19 ottobre 2011 al 26 gennaio 2012 (data quest'ultima di effettivo ripristino della funzionalità del servizio telefonico con Telecom Italia) 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 da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dal'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi a documentare l'acquisizione di un consenso "informato" che poi è risultato essere stato prestato da un soggetto non legittimato, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica

relativamente alla mancata erogazione del servizio voce nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 1.485,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 99 giorni intercorrenti dal 19 ottobre 2011 al 26 gennaio 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché all'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal mese di dicembre 2011;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Campania, e del fatto che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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 Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 4 aprile 2012 dalla sig.ra A. Mandara, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società Ristorante "Valle dei Mulini", è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante l'annullamento di tutti gli importi fatturati a fronte di un servizio non richiesto e mai usufruito.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 1.485,00 (millequattrocentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 99 giorni di mancata erogazione del servizio voce dal 19 ottobre 2011 al 26 gennaio 2012 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della 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 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, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

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