

DELIBERA N. 86/10/CIR

Definizione della controversia
Il Cornetto D'Oro S.n.c./ BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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.42916/10/NA del 12 luglio 2010 con la quale la società Il Cornetto D'Oro S.n.c. di xxxx e yyyy, rappresentata dall'avv. Antonio D'Aiuto, 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 luglio 2010 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;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società Il Cornetto D'Oro S.n.c. di xxxx e yyyy, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx con numero fax yyyy ha contestato la mancata attivazione da parte della società BT Italia S.p.A. del servizio Vip Go richiesto mediante sottoscrizione del contratto in data 20 gennaio 2009, l'indebita fatturazione nonché il mancato riscontro alla richiesta di risoluzione contrattuale.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. dalla sottoscrizione contrattuale fino alla richiesta di risoluzione del 10 luglio 2009, riscontrava l'impossibilità di usufruire dei servizi richiesti, in quanto la linea telefonica ed il servizio fax risultavano inesistenti da qualsiasi numero chiamante; tali disservizi venivano puntualmente segnalati;

b. pur tuttavia, la società BT Italia S.p.A. emetteva molteplici fatture, che venivano regolarmente quietanzate mediante addebito R.I.D. nonostante la mancata attivazione del servizio;

c. la fatturazione del servizio mai erogato veniva emessa anche successivamente alla richiesta di risoluzione contrattuale formalizzata ai sensi dell'articolo 1453 del codice civile a mezzo raccomandata A.R. del 10 luglio 2009, ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 14 luglio 2009, come si evince da timbro postale apposto sulla copia dell'avviso di ricevimento.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la liquidazione dell'indennizzo a copertura della mancata attivazione del servizio dalla data di sottoscrizione contrattuale fino alla richiesta di risoluzione del 10 luglio 2009; 2) lo storno degli importi fatturati e non pagati con annesso azzeramento della posizione contabile; 3) il rimborso degli importi fatturati e pagati dal primo conto emesso in data 13 marzo 2009; 4) 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 6 ottobre 2010, con memoria tardiva inviata, per le vie brevi, a mezzo email del 4 ottobre 2010 ha rappresentato che a fronte della sottoscrizione del contratto inerente al servizio Vip *“il delivery dell'offerta di attivazione risulta completato in data 17 febbraio 2009: In data 24 marzo 2009, a mezzo raccomandata, il cliente chiede di cessare il servizio a fronte di continui malfunzionamenti. In ordine a quanto segnalato, sul sistema Remedy non si evince alcuna segnalazione di guasto”*. In ordine alla contestazione della fatturazione successiva alla richiesta di disdetta, *“viene operato lo storno delle fatture non di competenza per un totale di euro 216,00 a netto di IVA relativo alle fatture A2009-380152, A2009-453794 e A2009-582761. La nota di credito è stata autorizzata in data 24 novembre 2009 e successivamente emessa. Il delivery dell'offerta di cessazione ITTRAP-S_000279/1 viene ultimato in data 9 marzo 2010 con emissione della nota di credito in data 20 agosto 2010 per un importo di euro 444,00”*. La predetta memoria è stato preceduta da una proposta transattiva per l'importo omnicomprensivo di euro 1.300,00, non accettato dal legale di parte istante.

II. Motivi della decisione

In ordine alla mancata attivazione del servizio Vip Go, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società BT Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto a fronte dei ripetuti reclami, la società BT Italia S.p.A. non ha mai provveduto a comunicare alla società Il Cornetto D'Oro S.n.c. le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi puntualmente segnalati, né ha fornito alla ricorrente alcuna informativa in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, sulle effettive condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto. Il predetto obbligo informativo, inoltre, è assunto dalla stessa Società nella propria Carta dei Servizi, all'articolo 5, comma 1, secondo il quale la società BT Italia S.p.A. si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza. Inoltre, la medesima Carta dei Servizi prevede al successivo articolo 5, comma 2, in materia di irregolare funzionamento, che BT Italia S.p.A. si impegna a mettere a disposizione dei clienti un servizio di assistenza e che provveda alla riparazione dei guasti e al ripristino del servizio con massima sollecitudine. Nel caso di specie, il servizio assistenza non risulta aver operato con la richiesta sollecitudine e perizia

In ordine alla richiesta di cessazione dei servizi, inoltrata a mezzo fax dall'istante in data precedente e precisamente il 24 marzo 2009, si deve evidenziare che la relativa richiesta, prodotta in copia per le vie brevi dalla società BT Italia S.p.A., non è stata formalizzata secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente; e, comunque, tale circostanza non esime la società dalla responsabilità inerente all'indebita fatturazione a fronte di un servizio mai corrisposto.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata attivazione del servizio Vip Go sull'utenza in epigrafe per il numero di 146 giorni intercorrenti dal 17 febbraio 2009, data di espletamento del "delivery" di presunta attivazione al 14 luglio 2009, data di comprovata ricezione della richiesta di risoluzione contrattuale, 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 alla mancata attivazione del servizio, nonché alla relativa fatturazione anche successivamente alla richiesta di risoluzione contrattuale, formalizzata in data 10 luglio 2009;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la pretesa creditoria avanzata dalla società BT Italia S.p.A. degli importi addebitati nelle fatture

emesse a partire dalla prima n.A2009-229036 del 13 marzo 2009, in considerazione anche della predetta richiesta di risoluzione contrattuale ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A.;

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, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Camera di Commercio di Salerno, e che l'utente 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 Nicola D'Angelo, 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 Il Cornetto D'Oro S.n.c. nei confronti della società BT Italia S.p.A..

1. La società BT Italia S.p.A. è pertanto tenuta a riconoscere alla società Il Cornetto D'Oro S.n.c. di xxxx e yyyy tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 730,00 (settecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata fruizione del servizio dal 17 febbraio 2009 al 14 luglio 2009;
- ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

2. La Società è altresì tenuta ad azzerare la posizione debitoria ancora aperta a carico della società istante per i fatti oggetto di controversia, ritirando, al contempo, le eventuali pratiche di recupero crediti, nonché a procedere al rimborso degli importi addebitati e pagati dalla fattura n. A 2009-229036 del 13 marzo 2009 alla fattura n. A 2009- 679099 del 13 settembre 2009.

Le somme di cui al punto 1, i) e 2) dovranno essere maggiorate 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.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola