

DELIBERA N. 90/10/CIR

Definizione della controversia
Meggiolaro / 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.44480/10/NA del 20 luglio 2010 con la quale il sig. Meggiolaro 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 26 luglio 2010 (prot. n. 46520/10/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

Il sig. Meggiolaro, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, ha contestato la mancata attivazione da parte della società BT Italia S.p.A. del servizio telefonico richiesto mediante la sottoscrizione contrattuale avvenuta nel mese di novembre 2008, la conseguente sospensione del servizio telefonico, nonché l'indebita fatturazione.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

a. nel mese di novembre 2008 un agente di BT Italia, presentandosi peraltro quale “dealer” commerciale della Telecom Italia, proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva il sig. Meggiolaro alla sottoscrizione del nuovo contratto;

b. in data 28 novembre 2008, riscontrava la sospensione del servizio telefonico e provvedeva tempestivamente, a mezzo fax inviato in pari data alla società BT Italia S.p.A., alla segnalazione del predetto disservizio;

c. noncurante di quanto segnalato, la società BT Italia S.p.A. emetteva in data 13 dicembre 2008 la fattura n.A2008-937171 dell'importo di euro 529,07 e successivamente in data 13 gennaio 2009 il conto n.A2009-67175;

d. il servizio telefonico, sospeso in data 28 novembre 2008, veniva riattivato con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 22 gennaio 2009, come da espressa richiesta del sig. Meggiolaro formalizzata a mezzo fax del 2 dicembre 2008.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) lo storno degli importi addebitati nelle due fatture suindicate; 2) la corresponsione dell'importo di euro 96,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute per il rientro in Telecom Italia; 3) il risarcimento dei danni subiti per la sospensione del servizio telefonico dal 28 novembre 2008 al 22 gennaio 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, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 30 settembre 2010, di avere formulato una proposta transattiva in data 9 giugno 2010 che prevedeva lo storno dell'importo di euro 586,30 + iva, quale somma dei canoni e dei contributi di attivazione contabilizzati nelle fatture A-2008-937171 e A2009-67175 e di avere ricevuto in data 14 giugno 2010 l'accettazione della stessa da parte del sig. Meggiolaro a chiusura del contenzioso in esame. Al riguardo, la predetta

società ha comunicato di avere emesso nota di credito in data 21 luglio 2010 e di avere provveduto all'ordine di bonifico bancario in data 24 settembre 2010.

II. Motivi della decisione

L'argomentazione della società BT Italia S.p.A. in ordine all'intervenuto accordo in sede conciliativa a chiusura del contenzioso de quo, intenta a sollevare l'improcedibilità dell'istanza di avvio della presente procedura, è destituita di fondamento, in quanto dalla documentazione prodotta in copia dalla società medesima ed, in particolare, dalla nota inviata a mezzo fax in data 14 giugno 2010 dal sig. Meggiolaro, si evince un'accettazione "condizionata", in considerazione del fatto che l'utente dichiara di accettare la proposta di emissione di note di credito a storno delle fatture, purchè la società BT Italia S.p.A. provveda anche al pagamento dell'importo di euro 80,00 + iva pagato per il riallaccio in Telecom Italia.

Inoltre, si deve puntualizzare che la proposta di accordo è stata formulata successivamente alla procedura conciliativa conclusasi in data 1 giugno 2010 con esito negativo innanzi al Corecom Veneto per mancata costituzione della società stessa.

All'esito dell'attività istruttoria, è emerso che alla fine del mese di settembre 2010 il sig. Meggiolaro ha ricevuto solo il bonifico bancario a proprio favore dell'importo di euro 96,00 quale rimborso delle spese di rientro in Telecom Italia, addebitate a titolo di "contributo di attivazione" nel conto n.2/09 prodotto in copia agli atti, senza però avere contezza della nota di credito a storno totale degli importi fatturati.

Per quanto concerne la sospensione del servizio telefonico intervenuta dal 28 novembre 2008 al 22 gennaio 2009, 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 la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine alla mancata erogazione del servizio, né ha fornito 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.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata fruizione del servizio telefonico sull'utenza in epigrafe per il numero di 55 giorni intercorrenti dal 28 novembre 2008 al 22 gennaio 2009, data quest'ultima di effettiva riattivazione del servizio telefonico con Telecom Italia S.p.A., 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, laddove la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento.

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 all'arbitraria fatturazione a fronte di un servizio mai erogato;

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 nn.A-2008-937171 del 13 dicembre 2008 e A2009-67175 del 13 gennaio 2009;

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 omnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Veneto, e 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 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 sig. Meggiolaro nei confronti della società BT Italia S.p.A..

1. La società BT Italia S.p.A. è pertanto tenuta a riconoscere al sig. Meggiolaro, tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

- i. euro 275,00 (ducentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio dal 28 novembre 2008 al 22 gennaio 2009;
- ii. euro 50,00 (cinquanta/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, mediante lo storno degli importi addebitati nelle fatture nn.A-2008-937171 del 13 dicembre 2008 e A2009-67175 del 13 gennaio 2009. 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.

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