

DELIBERA n. 99/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO ROSATI & ASSOCIATI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.585/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 4 ottobre 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 dell'8 maggio 2012 acquisita al protocollo generale al n.21694/12/NA con la quale la società Studio Rosati & Associati, in qualità di rappresentante legale pro tempore dott. Rosati, rappresentata dall'avv. Andrea Gaudino, 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 21 maggio 2012 prot. n. U/24756/12 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 28 giugno 2012;

UDITE le parti 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 Studio Rosati & Associati, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria delle utenze telefoniche n.0789.26xxx, n.0789.26yyy, n.0789.090xxx e n.0789.27xxx, contesta l'omesso inserimento da parte della società BT Italia S.p.A. dei dati relativi alle predette utenze negli elenchi telefonici di cui all'articolo 55 del codice delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, l'istante, titolare dall'anno 2006 di un contratto "business" identificato con il codice n.0535815, riscontrava l'inclusione del nominativo e delle numerazioni negli elenchi telefonici solo nel corrente anno.

La società BT Italia S.p.A., udita in *conference call* nel corso dell'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 28 giugno 2012, si è riportata integralmente a quanto già rappresentato per le vie brevi a mezzo email del 30 maggio 2012, secondo la quale *"la pubblicazione dei numeri in elenco è stata attivata in data 8 febbraio 2012. Mentre il contratto è stato attivato il 1 giugno 2006"*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n.259 prevede espressamente che *"L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)"*. Inoltre 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 al mancato inserimento richiesto dall'istante in sede contrattuale negli elenchi telefonici dei dati inerenti alle quattro utenze negli anni 2007-2008-2009-2010 e 2011: pertanto, in mancanza di prova contraria, il disservizio consistente nella mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici protrattosi nel suddetto lustro, come peraltro ammesso dall'operatore nell'email del 30 maggio 2012, 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.

Sempre in relazione alla parametrizzazione della misura indennitaria, poiché il mancato inserimento negli elenchi pubblici ha interessato le quattro utenze di cui è intestatario lo Studio Rosati & Associati, si ritiene di dovere computare l'indennizzo in misura unitaria, rispondendo peraltro le quattro utenze ad un unico schema contrattuale identificato con il medesimo codice n.0535815, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità"*. Tale applicazione viene peraltro supportata dalla considerazione che, a prescindere dalla componente risarcitoria la cui valutazione è demandata all'autorità giudiziaria competente, l'inserimento del nominativo di aziende/imprese commerciali/professionisti nell'elenco Pagine Bianche non riveste, nella normalità, alcuna finalità pubblicitaria, come invece accade per le "Pagine Gialle" e le "Pagine Utili" (dove il nominativo e l'utenza telefonica vengono pubblicati non in ordine alfabetico bensì con riguardo alla categoria produttiva/commerciale o di servizi di appartenenza).

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi a confermare l'avvenuto inserimento in data 8 febbraio 2012, non ha fornito alcun elemento probatorio quale causa di esonero da responsabilità contrattuale;

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., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 4.000,00 a titolo di indennizzo a copertura dell'omesso inserimento dei dati (nominativo ed utenze) riferiti all'istante per la durata dei cinque anni intercorrenti dal 2007 al 2011 compreso (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) 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 Campania e delle spese per la presente procedura;

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 Antonio Preto, 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 8 maggio 2012 dal dott. Rosati, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società Studio Rosati & Associati, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 800,00 *pro anno* per omessa inclusione nei elenchi telefonici dall'anno 2007 all'anno 2011 incluso 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 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.

Napoli, 4 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci