

DELIBERA N. 22/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOGAT [REDACTED] / BT ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 settembre 2010.

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*";

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 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante " *Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante " *Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 12 febbraio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/053/2010, con cui la società SOGAT [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "SOGAT") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "BT ITALIA");

VISTA la nota del 22 marzo 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 12 giugno 2010 con la quale la società SOGAT ha presentato i documenti richiesti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

La società SOGAT [REDACTED], all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per la mancata comparizione di BT Italia, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) il 23 novembre 2005, la SOGAT sottoscriveva con il Dealer di BT Albacom un contratto per l'attivazione del servizio VIP con Piano Tariffario Gold e profilo Internet Fast con accesso in modalità ULL, con un canone mensile convenuto di Euro 110,00 + IVA per tre linee telefoniche;

2) nel periodo gennaio 2006-novembre 2008, l'istante ha ricevuto fatture con addebiti del canone mensile di importo diverso da quello convenuto, pari ad Euro 131,25 + IVA, anziché Euro 110,00 + IVA. Nessun chiarimento al riguardo veniva reso all'istante da BT Italia, nonostante i reclami svolti;

3) nel mese di gennaio 2009, perveniva all'utente una fattura di Euro 3.472,50 con addebiti per canoni non fatturati in precedenza (pari ad Euro 647,50), addebiti per presunto traffico (pari ad Euro 2.127,35) e addebiti per canone incrementale VIP Voip non richiesto, per tutte e tre le linee telefoniche (pari ad Euro 122,50);

4) nonostante i reclami telefonici e le richieste di chiarimenti, rimaste inevase, BT sospendeva il servizio telefonico per il mancato pagamento di tale fattura, e la SOGAT, per ottenere il ripristino del servizio, in data 17 aprile 2009 provvedeva a pagare l'importo richiesto, salvo diritto di ripetizione. La linea veniva riattivata il 22 aprile 2009;

5) con raccomandata del 16 aprile 2009, ricevuta il 21 aprile 2009, l'istante svolgeva formale reclamo a BT Italia, richiedendo il rimborso della fattura contestata e la restituzione di Euro 1.400,00 per quanto pagato in eccesso rispetto alle tariffe convenute. BT Italia non ha mai dato riscontro al reclamo;

6) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, la SOGAT chiedeva il rimborso dell'importo di Euro 3.472,50 ed un risarcimento dei danni conseguenti alla sospensione del servizio dal 31 marzo 2009 al 22 aprile 2009, considerando che la SOGAT gestisce una attività alberghiera;

7) all'udienza del 12 febbraio 2010 nessuno compariva per BT Italia. Con l'istanza di definizione, la SOGAT reiterava la domanda di rimborso e la maggiore fatturazione e quantificava la domanda risarcitoria in Euro 10.000,00;

8) con successiva nota del 12 giugno 2010, la SOGAT ha chiesto: a) la restituzione dell'importo di Euro 892,50, pari alla differenza tra quanto indebitamente fatturato da gennaio 2006 a novembre 2008 e quanto dovuto in forza del contratto; b) la restituzione degli importi di Euro 647,50 per presunti canoni non fatturati in precedenza, di Euro 2.123,75 per presunto

traffico non documentato, per servizi non richiesti (pari ad Euro 122,50), ovvero dell'importo della fattura n. [REDACTED] contestata.

*** ** ***

2. Motivi della decisione

La società BT Italia non ha presentato alcuna memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento, non ha prodotto i documenti richiesti, né ha presenziato all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione. La domanda viene pertanto decisa sulla base delle allegazioni difensive dell'istante.

2.A. Sulle domande di rimborso.

In ragione di quanto esposto, l'istanza di rimborso della fattura n. [REDACTED] deve essere accolta, in quanto l'operatore avrebbe dovuto dimostrare la correttezza dell'addebito fatturato in relazione ai canoni mensili per linea, dell'addebito fatturato relativo al traffico, contestato e non documentato, dell'addebito fatturato relativo al servizio VIP VOIP non richiesto.

Viceversa non può essere accolta la domanda di restituzione dell'importo di Euro 892,50 pari alla differenza tra quanto indebitamente fatturato da gennaio 2006 a novembre 2008 e quanto dovuto in forza del contratto, non essendo stata la domanda espressamente avanzata in sede di conciliazione e comunque non essendo stata fornita dall'utente prova documentale di tale maggiore fatturazione.

2.B. Sulla domanda di indennizzo.

Per quanto concerne invece la domanda di risarcimento di danni avanzata dall'utente e quantificata in Euro 10.000,00, per il disagio subito nell'esercizio dell'attività alberghiera per la sospensione della linea, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, "ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede. Né può essere riconosciuto un indennizzo per la sospensione del servizio, avendo BT Italia preavvisato l'utente della sospensione in data 16 marzo 2009, decorso un mese dalla data di scadenza della fattura non pagata (16 febbraio 2009), che è stata contestata formalmente dall'utente solo il successivo 16 aprile 2009.

Tuttavia, interpretando nel suo complesso l'istanza ed i documenti prodotti, si evince un disagio subito dall'utente per il difetto di interlocuzione con l'operatore che, nonostante i numerosi reclami telefonici e scritti, non ha mai fornito i chiarimenti richiesti, generando di fatto questa situazione. Si ritiene pertanto che nella fattispecie sussista un diritto ad un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la carenza informativa ai sensi degli articoli 8, comma 4 e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP, da calcolarsi per il periodo dal 21 maggio 2009 (dalla data del reclamo scritto, considerati i trenta giorni per la risposta) al 12 febbraio 2010 (data di presentazione dell'istanza di definizione, non avendo BT Italia dato

riscontro all'utente neppure a seguito della presentazione dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione), ovvero per n. 267 giorni.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, deve ancora rilevarsi che lo stesso deve soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dello stesso, occorre avere riguardo alla fattispecie specifica, per la quale deve rimarcarsi come la mancanza di comunicazione dell'operatore sia stata continua e abbia lasciato l'istante in una situazione di ignoranza di ciò che stava accadendo.

Occorre, in altri termini, considerare le ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi al tempo stesso impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. In questo senso va peraltro la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie, ma ha comunque il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Tutto questo considerato, e ribadito che è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 1.300,00.

2.C. Sulle spese di procedura.

Quanto alle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Rilevato che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione, rilevato il comportamento processuale di BT Italia, che non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, né ha svolto difese nel successivo procedimento di definizione, considerate le difese svolte dall'istante, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 210,00 (duecentodieci) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della società SOGAT ■■■ sia da accogliere;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla società SOGAT ■■■ in data 12 febbraio 2010.

La società BT Italia ■■■ è pertanto tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario o bonifico, alla società SOGAT ■■■ la somma complessiva di Euro 4.982,50 (quattromilanovecentottantadue/50), così determinata: a) Euro 3.472,50 a titolo di rimborso della fattura n. ■■■ relativa ad importi non dovuti e non provati; b) Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, calcolato come in motivazione; 3) Euro 210,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

Sulla somma di Euro 3.472,50= dovranno essere conteggiati gli interessi a far data dal pagamento della fattura.

La somma di Euro 1.300,00=, riconosciuta a titolo di indennizzo, dovrà invece 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 per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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 comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 15 settembre 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto