

DELIBERA N. 44/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRUPPO G. █████ █████/BT ITALIA █████

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 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 19 febbraio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/78/2010, con cui la società Gruppo G. [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Gruppo G.") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "BT");

VISTA la nota del 1 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;

VISTI i documenti depositati dall'istante all'esito della nota del 30 luglio 2010 con cui il Corecom Lazio ha chiesto una integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 comma 2 del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

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

1) in data 1 luglio 2008, l'istante ha sottoscritto con la BT un contratto VIP Club, aderendo anche all'opzione mobile, che prevedeva chiamate gratuite verso tre numeri di cellulare indicati nella scheda di adesione. L'offerta prevedeva un canone mensile fisso di Euro 45,00, oltre Euro 5,00 per l'opzione mobile;

2) con lettera fax del 19 gennaio 2009, l'istante lamentava di aver ricevuto fatture con addebiti di Euro 85,26 relativi al periodo 1 luglio 2008-31 luglio 2008, di Euro 9,00 relativi al periodo 1 agosto 2008 – 31 agosto 2008, di Euro 259,98 relativi al periodo 1 settembre 2008 – 30 settembre 2008, mentre l'installazione della centralina e l'attivazione della linea erano stati effettuati solo il 16 settembre 2008, nonché di aver ricevuto una fattura di Euro 202,40 relativa al periodo 1 ottobre 2008 – 31 ottobre 2008 di importo più elevato rispetto a quello convenuto.

3) con successiva lettera fax del 22 gennaio 2009, a seguito dell'esame del dettaglio del traffico telefonico, l'istante lamentava all'operatore la fatturazione difforme dalle tariffe convenute, in particolare contestava gli addebiti per chiamate ai numeri telefonici "amici", che avrebbero dovuto essere gratuite in forza dell'adesione all'opzione mobile. Rimanendo senza risposta il reclamo, l'istante inviava una ulteriore lettera fax il 27 gennaio 2009, anch'essa rimasta priva di riscontro;

4) l'istante presentava pertanto al Corecom l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, con la quale chiedeva il rimborso delle somme pagate per le chiamate verso numeri amici, che avrebbero dovuto essere gratuite, quantificate in Euro 165,00, il rimborso degli importi addebitati per il periodo antecedente la data del 16 settembre 2008 e il rimborso di Euro 100,00 di contributo attivazione/installazione, non menzionato al momento della stipula del contratto;

5) in data 30 giugno 2009, l'istante dava disdetta del contratto a mezzo fax, reiterandola a mezzo raccomandata a.r. il 14 ottobre 2009; il 3 settembre 2009, la BT inviava all'istante un preavviso di sospensione e disattivazione del servizio, richiedendo il pagamento dell'importo complessivo di Euro 348,69 relativo alle fatture rimaste insolte n. █████ del 13 giugno 2009, n. █████ del 13 luglio 2009, n. █████ del 13 agosto 2009;

6) l'istante riceveva ancora addebiti per il servizio disdetto per il periodo 1 agosto 2009 – 30 novembre 2009;

7) all'udienza del 5 febbraio 2010 per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, nessuno compariva per la BT;

8) con l'istanza di definizione, l'utente ha lamentato quindi il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, il malfunzionamento della linea telefonica, gli addebiti successivi alla disdetta, la mancata risposta ai reclami ed ha chiesto il rimborso delle fatture pagate, oltre l'immediato distacco della linea.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante ha altresì ottemperato alla richiesta di integrazione istruttoria, depositando i documenti necessari. alcuna memoria e documentazione è stata invece prodotta da BT.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sulla domanda di rimborso di somme non dovute

In via preliminare è opportuno evidenziare che la domanda formulata dall'utente merita accoglimento, non essendo state svolte contestazioni e difese da BT, e non

essendo stati forniti dalla stessa elementi probatori a sostegno della correttezza del suo operato.

Nel caso di specie, l'utente ha fornito la prova del contratto sottoscritto il 1 luglio 2008, con l'adesione all'Opzione Mobile, al costo mensile di Euro 45,00 oltre Euro 5,00 per l'Opzione Mobile.

L'installazione della centralina e l'attivazione del servizio telefonico è stata effettuata da BT il 16 settembre 2008. La disdetta contrattuale è stata effettuata dall'utente a mezzo fax in data 30 giugno 2009 e a mezzo raccomandata a.r. il 14 ottobre 2009. Circostanze, queste, in ordine alle quali non vi è stata difesa o contestazione alcuna da parte di BT.

L'utente ha contestato, attraverso numerosi reclami scritti, rimasti senza riscontro, gli addebiti delle fatture emesse dall'operatore, perchè relativi a periodi in cui il servizio non era ancora stato attivato, perchè di importi notevolmente difforni da quelli convenuti e perchè relativi a servizi che avrebbero dovuto essere gratuiti.

Secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. █████), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, ex se idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ., sez. III, 28 maggio 2004 n. █████). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994 n. █████).

In conformità al predetto orientamento giurisprudenziale, pertanto, la fattura telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare l'esattezza dei dati trascritti nella fattura contestata.

Nella fattispecie, nessuna prova è stata fornita da BT in ordine all'esattezza dei dati posti alla base delle fatture più volte contestate dall'utente con lettere fax del 19 gennaio 2009, 22 gennaio 2009 e 27 gennaio 2009, reclami rimasti privi di riscontro.

Pertanto, sulla base della documentazione prodotta dall'istante, risultano non provati, e non dovuti, i seguenti importi:

- addebito di Euro 85,26 di cui alla fattura n. [REDACTED] relativa al periodo 1 luglio 2008-31 agosto 2008, essendo stato attivato il servizio il 16 settembre 2008;
- addebito di Euro 9,00 di cui alla fattura n. [REDACTED] relativo al periodo 1 agosto 2008-31 agosto 2008, per la stessa motivazione;
- addebito di Euro 229,98 di cui alla fattura n. [REDACTED] relativa al periodo 1 settembre 2008 – 30 settembre 2008, in quanto: a) BT non ha fornito alcuna prova, pur se richiesta, in ordine all'esattezza dei dati alla base della fattura contestata; b) la fattura è inattendibile poiché, come le precedenti ([REDACTED] + [REDACTED]) fa comunque riferimento ad un periodo in cui non era ancora avvenuta l'attivazione del servizio (che, ricordiamo, è avvenuta il 16 settembre 2008); c) BT non ha mai contestato il "malfunzionamento della linea telefonica" dedotto nell'istanza;
- addebito di euro 71,76 di cui alla fattura n. [REDACTED] relativa al periodo dal 1 novembre 2008 al 30 novembre 2008 in quanto BT non ha fornito alcuna prova, pur se richiesta, in ordine all'esattezza dei dati alla base della fattura contestata; b) BT non ha mai contestato il "malfunzionamento della linea telefonica" dedotto nell'istanza.

Si dispone pertanto, a carico della società BT, il rimborso di complessivi Euro 396,00= (trecentonovantasei/00), pagati per intero a BT Italia mediante addebito su conto corrente bancario della società istante; circostanza confermata dalla lettera della BT Gestione Crediti che, alla data del 3 settembre 2009, fa riferimento ad una presunta morosità del Gruppo G. a partire dalla fattura avente scadenza 13 luglio 2009.

Venendo alla domanda di rimborso degli addebiti delle telefonate verso "i numeri amici", si osserva – da un lato – che BT non ha mai confutato alcunché della ricostruzione offerta dall'istante, con ciò confermando in punto *an debeatur* gli assunti della Gruppo G. e – dall'altro – che tuttavia l'istante ha indicato soltanto approssimativamente l'ammontare della somma richiesta a titolo di rimborso (euro 165,00: cfr. modello UG in atti), fornendo come unica prova un tabulato telefonico in cui sono evidenziati i costi di alcune telefonate a numeri amici. Si può pertanto disporre soltanto il rimborso della somma di euro 8,15= comprovata mediante il deposito del tabulato telefonico.

Infine, venendo ai lamentati addebiti successivi al recesso, in ragione del fatto che BT non ha contestato di aver ricevuto la comunicazione via fax del 30/6/2009, poi

reiterata dall'istante in data 14/10/2009, si ritiene valida la stessa e si dispone lo storno di tutte le somme richieste da BT relative al periodo successivo al 1/7/2009.

2.b.2. Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami aventi ad oggetto la contestazione delle fatture relative al periodo in cui non era ancora stata attivata la linea e gli addebiti non conformi alle tariffe convenute.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 6.1 Carta Servizi BT), in forma scritta nei casi di rigetto, come è da ritenersi quello qui in esame, posto che l'utente, nel proprio reclamo, contestava l'addebito in fattura per chiamate che avrebbero dovuto essere gratuite e chiedeva la verifica della propria posizione contabile, dall'inizio del rapporto.

BT non ha provato di avere correttamente gestito il cliente, né di avere fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti. La prima comunicazione all'utente è giunta solo in data 3 settembre 2009, peraltro non di risposta ai reclami, bensì di sollecito per alcune fatture risultanti insolute.

Nei casi di rigetto come quello in esame, la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta ai ripetuti reclami inviati, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono 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 dell'indennizzo per l'inadeguata risposta a reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi 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 – non è certamente applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Venendo al caso in esame, in cui il periodo di mancata risposta al reclamo è stato di 300 giorni (numero di giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricezione del primo reclamo da parte del gestore -19.01.2009-, e la data di presentazione dell'istanza di definizione -19.02.2010- non avendo BT Italia dato riscontro all'utente neppure a seguito dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, decurtando i 30 giorni utili per fornire la dovuta risposta previsti dalla Carta Servizi di BT Italia), dovendosi garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, si ritiene di dover considerare, per stabilire un indennizzo che risponda ai requisiti di equità e proporzionalità, i seguenti elementi: a) tipologia business dell'utenza; b) reiterazione dei reclami; c) riscontro telefonico e soltanto parziale degli stessi (cfr. documentazione versata in atti dalla Gruppo G.); d) esiguità degli importi controversi.

Alla luce di quanto esposto si ritiene equo e proporzionale liquidare – per la non corretta gestione dei reclami – un indennizzo di Euro 600,00.

2.c. Sulle spese del procedimento

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”.

Nel caso di specie, considerato che l'operatore non è comparso all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, cui viceversa ha partecipato l'istante, e che alcuna difesa è stata svolta dall'operatore neppure nella presente procedura, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) 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 GRUPPO G. [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine 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.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla GRUPPO G. [REDACTED] in data 19 febbraio 2010.

Per l'effetto la società BT Italia è tenuta:

- a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di Euro 404,15 (quattrocentoquattro/15), a titolo di rimborso per somme corrisposte e non dovute maggiorate degli interessi dalla data di effettivo pagamento delle stesse;
- a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente a far data dal 1 luglio 2009, mediante lo storno di tutte le somme risultanti ancora insolte relative al periodo successivo al 1/7/2009;

- a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di Euro 600,00 (seicento/00) quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, determinato come in motivazione. Si precisa che la somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- a corrispondere infine all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese del procedimento, come specificato in motivazione.

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. lgs. 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 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto