

DELIBERA n. 75/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BACCEGA / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 235/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 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 del 21 febbraio 2012 acquisita al protocollo generale al n.8279/12/NA con la quale il sig. Baccega 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 22 marzo 2012 prot. n. 13646/12/DIT 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 9 maggio 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle 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

Il sig. Baccega, intestatario delle utenze telefoniche n. 0424.513xxx e n.0424.513xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione di entrambe le numerazioni da Telecom Italia verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, in data 15 aprile 2011 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, in data 22 aprile 2011 comunicava a mezzo posta elettronica certificata alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando regolarmente il diritto di ripensamento entro i dieci giorni lavorativi, come previsto dall'articolo 64 del codice del consumo. La predetta disdetta veniva poi formalizzata in data 6 maggio 2011 con l'invio di raccomandata A.R.. Ciononostante, a distanza di poco più di un mese, precisamente in data 24 maggio 2011 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico. Nonostante le segnalazioni telefoniche, la società BT Italia S.p.A. non si attivava alla risoluzione del disservizio e non forniva alcun riscontro in ordine alla problematica segnalata dall'istante. Pertanto l'istante si vedeva costretto alla sottoscrizione di un nuovo contratto con il gestore Fastweb S.p.A., in virtù del quale il servizio telefonico veniva attivato in data 2 agosto 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, il risarcimento del danno per la totale indisponibilità del servizio telefonico dal 24 maggio 2011 al 2 agosto 2011, il rimborso delle spese necessarie per il recupero della numerazione originaria n. 0424.513xxx, nonché 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 9 maggio 2012, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la questione controversa è stata sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto che si è concluso con verbale di accordo parziale, in quanto la società BT Italia S.p.A., senza riconoscimento alcuno di responsabilità, si è impegnata alla regolarizzazione della posizione

amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi fatturati insoluti alla data del 15 febbraio 2012, il rimborso di tutti gli importi fatturati, regolarmente pagati dall'istante, nonché il ritiro da parte della società medesima delle attività monitorie/gestionali di recupero del credito. Di converso, per quanto concerne l'indennizzo offerto nella stessa sede conciliativa dalla società BT Italia S.p.A. il sig. Baccega non ha accettato la misura indennitaria non ritenendola congrua, riservandosi, al riguardo, di richiedere a questa Autorità la definizione della controversia segnatamente al suddetto punto ancora controverso.

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante ha concluso in data 15 aprile 2011 un contratto con la società BT Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0424.513xxx precedentemente attiva con la società Telecom Italia S.p.A. e di quella secondaria n.0424.513xxx, e che entro il termine dei dieci giorni lavorativi dalla conclusione del predetto contratto, precisamente in data 22 aprile 2011 l'istante medesimo ha esercitato il diritto di ripensamento prima a mezzo posta certificata, e poi successivamente a mezzo invio di raccomandata A.R. del 6 maggio 2011. A fronte della mutata volontà dell'istante, la società BT Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione, in quanto la ricezione da parte della società BT Italia S.p.A. del ripensamento esercitato regolarmente dall'istante nella tempistica dei dieci giorni previsti dalla normativa vigente è avvenuta ancor prima della conclusione della fase 2, e precisamente prima della notifica della validazione positiva da parte della società Telecom Italia S.p.A.. Peraltro, la società BT Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato al *Donating* la notifica di mutata volontà allorquando era ancora in corso la fase 2 della migrazione e quindi non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *Donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico che ha interessato entrambe le utenze n. 0424.513xxx e n.0424.513xxx, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante, circoscritta al periodo intercorrente dal 24 maggio 2011 al 2 agosto 2011 (data quest'ultima data di attivazione di una nuova utenza telefonica su richiesta espressa dell'istante) per il numero di 70 giorni, in mancanza di prova contraria, 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, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" delle due utenze interessate dal disservizio.

Di converso, in assenza di documentazione attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della risorsa numerica, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un

indennizzo per perdita della numerazione “storica”, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della titolarità della numerazione alla condotta posta in essere dalla società BT Italia S.p.A..

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non si è prontamente attivata alla gestione del ripensamento esercitato ritualmente dall'istante e non ha fornito alcuna informativa in conformità a quanto previsto dall'articolo 16, comma 7, della delibera n.4/06/CONS, come modificata dalla delibera n.274/07/CONS secondo il quale *“ogni operatore fornisce alla clientela un'adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore”*;

CONSIDERATO, inoltre, che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione del servizio derivante dalla mancata interruzione della procedura di migrazione dell'utenza;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che la società BT Italia S.p.A. ha comunque formulato una proposta transattiva nell'ambito della procedura conciliativa esperita presso il Corecom Veneto e che l'istante non ha sostenuto 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 Maurizio Decina, 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 21 febbraio 2012 dal sig. Baccega, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 2.100,00 (duemilacento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 70 giorni di sospensione del servizio dal 24 maggio 2011 al 2 agosto 2011 per ciascuna delle due utenze in epigrafe secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 50,00 (cinquanta/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.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola