

## **DELIBERA n. 112/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ARCO IRIS / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n.845/12)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 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 del 25 giugno 2012 acquisita al protocollo generale al n.32041/12/NA con la quale il sig. Dario, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società Arco Iris, 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 20 luglio 2012 prot. n. U/38068/12 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 6 settembre 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**

La società Arco Iris , in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n.0322.249xxx , contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata senza preavviso dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal 4 gennaio 2012, la conseguente fatturazione indebita emessa dalla predetta società a fronte di un servizio non più usufruito, nonché il mancato rilascio della disponibilità della linea per il rientro in Telecom Italia.

In particolare, l'istante in data 4 gennaio 2012 riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita e contestualmente segnalava il disservizio prima telefonicamente e poi a mezzo ripetuti fax del 1 febbraio, del 12 marzo, del 6 aprile e del 10 maggio 2012, senza però ricevere alcun riscontro.

Mediante l'invio dei predetti reclami l'istante richiedeva il ripristino della funzionalità del servizio e nel contempo il rimborso di tutti gli importi fatturati, regolarmente pagati alle rispettive scadenze, a decorrere dalla fattura n.A2012-96352 emessa in data 7 febbraio 2012. Attesa l'inerzia della società BT Italia S.p.A., l'istante si vedeva costretto a richiedere già dal mese di marzo 2012 il rientro della numerazione con il gestore Telecom Italia S.p.A.. Pur tuttavia, la società BT Italia S.p.A., senza riscontrare le ripetute richieste di ripristino del servizio e di assistenza tecnica, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la risoluzione contrattuale in esenzione spese, la liquidazione dell'indennizzo ai sensi della delibera n.73/11/CONS per la totale indisponibilità del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 4 gennaio 2012, l'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal 4 gennaio 2012, 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 6 settembre 2012, con nota del 31 luglio 2012, inviata a mezzo email ha rappresentato che *“quando il Corecom in data 20 marzo 2012 con il provvedimento adottato ai sensi dell'articolo 5 ci ordinava il ripristino della linea di Arco Iris è risultato che la stessa avesse innescato il processo di*

*migrazione verso il gestore Telecom Italia. La fase 2 del processo di migrazione era stata espletata il 14 febbraio 2012, il 27 febbraio 2012 ed il 19 marzo 2012, come si evince dalle allegare schermate. La fase 3 del processo di migrazione tuttavia non risultava ancora innescata, al che si è provveduto a consigliare alla società Arco Iris di sollecitare il nuovo gestore. Visto lo stallo della situazione, la cessazione del servizio con BT e la mancata presa da parte di Telecom, abbiamo tentato di riattivare il circuito senza riuscirci ma la cessazione era ormai senza ritorno”.*

## **II. Motivi della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl: in relazione al disservizio lamentato dall'istante la predetta società ha eccepito che la cessazione del servizio è stata causata dalla validazione di una richiesta di rientro della risorsa numerica in Telecom Italia, processata nei sistemi informativi già dal mese di febbraio 2012. Tale argomentazione non corrisponde alla schermata allegata nel corso dell'istruttoria dalla società medesima; infatti dall'unico documento prodotto in copia si evince che la società Telecom Italia S.p.A. ha notificato alla società BT Italia S.p.A. l'ordine di espletamento delle verifiche tecniche solo in data 27 marzo 2012, allorquando la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl era già in atto a far data 4 gennaio 2012, come puntualmente addotto e circoscritto dalla parte istante. Pertanto, in presenza di silenzio assenso da parte della società BT Italia S.p.A. si evince che la fase 2 del processo di migrazione si è conclusa in data 2 aprile 2012, quindi nei cinque giorni successivi alla notifica del predetto ordine previsti dal quadro regolamentare, come peraltro registrato dalla suddetta schermata; mentre la fase 3 non si mai implementata in quanto la società BT Italia S.p.A., avendo processato la sospensione dell'utenza telefonica in esame in data anteriore e precisamente già dal 4 gennaio 2012, non ha dimostrato in concreto di avere restituito il controllo della risorsa della rete di accesso all'operatore notificato, provvedendo in tal modo all'effettiva dismissione del servizio.

Attesa la palese discordanza tra quanto lamentato dall'istante, documentato copiosamente agli atti, ed il posizionamento espresso dalla società BT Italia S.p.A. nel corso del presente procedimento, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce inerente all'utenza n. 0322.249xxx per il numero complessivo di 173 giorni intercorrenti dal 4 gennaio 2012 al 25 giugno 2012 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) 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 da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*,

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. Parimenti la sospensione del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione. Da ultimo deve ritenersi fondata la richiesta di rimborso di tutti gli importi fatturati dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dalla fattura n.A2012-96352 emessa in data 7 febbraio 2012.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi ad imputare la sospensione dei servizi alla richiesta dell'istante di rientro della numerazione in Telecom Italia, quindi ad un periodo successivo al verificarsi del disservizio di cui si controverte, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

CONSIDERATO, inoltre, che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun supporto probatorio a riprova di quanto asserito per le vie brevi in data 31 luglio 2012 e non ha fornito alcuna motivazione tecnico giuridica in ordine alla sospensione arbitraria dei servizi e all'omessa dismissione della risorsa numerica per il relativo rientro in Telecom Italia;

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 5.190,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 173 giorni intercorrenti dal 4 gennaio 2012 al 25 giugno 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die per ciascuna utenza previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché all'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal 4 gennaio 2012;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Piemonte, e del fatto 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 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 25 giugno 2012 dal sig. Dario, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società Arco Iris , è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a decorrere n.A2012-96352 emessa in data 7 febbraio 2012, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 2.595,00 (duemilacinquecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 173 giorni di mancata erogazione del servizio voce dal 4 gennaio 2012 al 25 giugno 2012 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 calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 2.595,00 (duemilacinquecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 173 giorni di mancata erogazione del servizio Adsl dal 4 gennaio 2012 al 25 giugno 2012 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 calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) 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.

Roma, 18 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