

DELIBERA n. 98/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
ANDOLFATTO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.1175/11)**

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 del 24 novembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.65754/11/NA con la quale il sig. Andolfatto, titolare dell'omonima ditta individuale, rappresentato dall'avv. Mario Petrosino, 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 6 dicembre 2011 prot. n. 68516/11/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 febbraio 2012;

VISTA la richiesta dell'istante inviata in data 6 febbraio 2012 a mezzo posta elettronica di differimento dell'udienza di discussione della controversia per la data del 28 marzo 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società BT Italia S.p.A. nella predetta audizione;

VISTA la nota del 28 marzo 2012 (prot. n. 14695/12/DIT) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 10 aprile 2012 (prot. n.16931) di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

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. Andolfatto, intestatario dell'utenza telefonica n. 0442.629xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Telecom Italia verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, in data 14 gennaio 2009 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, in data 21 gennaio 2009 comunicava con l'invio di raccomandata A.R. 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. Pur tuttavia, a distanza di quasi cinque mesi dalla disdetta contrattuale, precisamente in data 26 giugno 2009 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico. Nonostante le segnalazioni telefoniche ed i reclami scritti del 7 luglio 2009, del 13 luglio 2009, del 5 agosto 2009, del 1 settembre 2009, del 21 settembre 2009, del 5 febbraio 2010, del 26 maggio 2010 e da ultimo del 3 giugno 2010, 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 ad avviare la procedura conciliativa innanzi al Corecom Veneto e contestualmente

a richiedere ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS l'adozione di un provvedimento temporaneo atto a garantire il rilascio della disponibilità della linea da parte della società BT Italia S.p.A. ed il ripristino del servizio telefonico, che veniva attivato con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 23 settembre 2010.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione dell'importo di euro 91.791,72 a titolo di risarcimento del danno per la totale indisponibilità del servizio telefonico dal 26 giugno 2009 al 23 settembre 2010, 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 prima per il giorno 9 febbraio 2012 e poi differita alla data del 28 marzo 2012, con nota inviata per le vie brevi a mezzo posta elettronica si è limitata a rappresentare che *“la ditta Andolfatto Lattoniere in data 14 gennaio 2009 ha aderito tramite registrazione vocale ad un servizio VIP CLUB BUSINESS 09 offerta ITINDA-S-000122. In data 21 gennaio 2009 con raccomandata ricevuta in data 23 gennaio 2009 il cliente ha inviato recesso. La fase di attivazione però era già in corso; il cliente ha rifiutato l'installazione dell'apparecchiatura rimanendo di conseguenza disservito dal 20 giugno 2009. L'offerta di attivazione è stata completata lo stesso giorno per permettere celere rientro in Telecom conclusosi definitivamente il 30 novembre 2009 dopo un primo KO del 24 giugno 2009”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora si evince che sulla risorsa numerica n. 0442.629xxx la richiesta di attivazione standard NPG, notificata dalla società BT Italia S.p.A. in data 20 marzo 2009 è stata espletata in data 30 giugno 2009. Precedentemente la società BT Italia S.p.A. ha processato una prima richiesta in data 16 gennaio 2009, poi rifiutata con causale di scarto: *“Non sono disponibili percorsi di rete di accesso”* con DAC prevista al 26 gennaio 2010. Di seguito dalla medesima documentazione risulta che la società BT Italia S.p.A. ha notificato in data 5 agosto 2010 un ordinativo di cessazione con rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A. espletato positivamente in data 16 settembre 2010.

Orbene dalla disamina dello storico della risorsa numerica emerge una palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto la società BT Italia S.p.A., nonostante il ripensamento ritualmente formalizzato dall'istante, ha inserito ben due ordinativi di attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza interessata, il primo in data 16 gennaio 2009 da subito scartato ed il secondo in data 20 marzo 2009, quindi dopo ben due mesi dalla ricezione della raccomandata A.R. del

21 gennaio 2009, avvenuta in data 23 gennaio 2009, come peraltro ammesso dalla società medesima e provato agli atti.

Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto implementarne una seconda, una volta ricevuta in data 23 gennaio 2009 la revoca del consenso all'attivazione del servizio; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donor* e fornire adeguata informativa all'istante.

Peraltro, la dichiarazione fornita dalla società BT Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria secondo la quale "*il rientro in Telecom si è concluso definitivamente il 30 novembre 2009 dopo un primo KO del 24 giugno 2009*", oltre a non essere documentata, è stata smentita dalla documentazione prodotta in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A., da cui emerge *ictu oculi* che l'utenza telefonica n. 0442.629xxx è rientrata in Telecom Italia S.p.A. solo in data 16 settembre 2010 a seguito di un ordinativo di cessazione con rientro che è stato inserito dalla società BT Italia S.p.A. in data 5 agosto 2010, con DAC prevista per il 16 settembre 2010, data quest'ultima di effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico che ha interessato la predetta utenza telefonica, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante, circoscritta al periodo intercorrente dal 30 giugno 2009 al 16 settembre 2010 per il numero di 443 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" dell'utenza interessata 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 trasferimento 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 408,71 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa esperita presso il Corecom Veneto e per la presente procedura, comprensive delle ricevute di pagamento prodotte in copia agli atti dei titoli di viaggio occorsi per la partecipazione all'udienza di discussione della controversia dinnanzi a questa 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 24 novembre 2011 dal sig. Andolfatto, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 6.645,00 (seimilaseicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 443 giorni di sospensione del servizio dal 30 giugno 2009 al 16 settembre 2010 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 408,71 (quattrocentootto/71) 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