

**DELIBERA n. 28/13/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ZIMMARDI & C. / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 337/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 maggio 2013;

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. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, 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 26 febbraio 2013 acquisita a mezzo posta certificata con la quale il sig. Zimmardi, in qualità di legale rappresentante della società ZIMMARDI & C., 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 19 marzo 2013 prot. n. 15284/13/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;

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. Zimmardi, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società ZIMMARDI & C., intestatario delle utenze telefoniche n. 091.228xxx, n. 091.229xxx, n. 380.5260xxx e n. 331.3889xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione da Wind Telecomunicazioni verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, in data 8 gennaio 2013 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, in data 10 gennaio 2013 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, in data 31 gennaio 2013 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl della sola utenza telefonica n. 091.229xxx. 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 ad avviare la procedura conciliativa innanzi al Corecom Sicilia e contestualmente a richiedere nuovamente il ripristino del servizio telefonico con il precedente gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la riattivazione immediata del servizio telefonico e del servizio Adsl con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., il risarcimento del danno nella misura di euro 4.500,00 per la totale indisponibilità del servizio telefonico e del servizio Adsl inerente alla numerazione 091.229xxx dal 31 gennaio 2013 fino all'avvenuto passaggio, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota inviata in data 5 marzo 2013 per le vie brevi a mezzo posta elettronica, in riscontro alla richiesta di memorie e controdeduzioni inviata dalla Direzione tutela dei consumatori in pendenza della relativa procedura di adozione di provvedimento temporaneo, si è limitata a rappresentare che *“ZIMMARDI & C. in data 8 gennaio 2013 ha aderito ad un contratto vocale, di cui si allega copia. Le fasi di attivazione sono state avviate subito e alla ricezione del recesso sono state attivate le procedure per il blocco della stessa; procedure eseguite in occasione del GU5 del Corecom e che tutt'ora sono in corso, ad oggi infatti si conferma che il blocco delle attività sia riuscito”*.

### **II. Motivi della decisione**

In via preliminare si deve evidenziare che la richiesta di ripristino immediato del servizio telefonico inerente all'utenza di rete fissa n. 091.229xxx con il precedente gestore è stata evasa a seguito del provvedimento temporaneo n. 4/13/DIT adottato da questa Autorità in data 8 marzo 2013 su richiesta dell'istante, presentata contestualmente all'istanza di definizione della presente controversia. Pertanto, all'esito dell'istruttoria sommaria, si è accertato che il ripristino della funzionalità della linea telefonica con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è avvenuto in data 12 marzo 2013.

Per quanto concerne la mancata interruzione della procedura di migrazione, dalla documentazione acquisita agli atti emerge una palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto detta società, nonostante il ripensamento ritualmente formalizzato dall'istante, non ha provveduto ad interrompere tempestivamente la procedura di migrazione al fine di scongiurare la conseguente sospensione dei servizi. Invero, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione, una volta ricevuta prima a mezzo fax e poi successivamente a mezzo raccomandata A.R., la revoca del consenso all'attivazione del servizio, quindi nei termini di legge per l'esercizio del diritto di ripensamento. Infatti, la data effettiva di ricezione è il 14 gennaio 2013, come si evince dal timbro postale apposto sulla copia della raccomandata prodotta agli atti: a riprova del diritto di ripensamento esercitato dall'istante nei termini di legge, e non del diritto di recesso, come asserito impropriamente dal gestore. Del resto l'esercizio del diritto di ripensamento è stato anticipato a mezzo fax del 10 gennaio 2013, quindi in pari data dell'inoltro della suddetta raccomandata A.R., ricevuta poi dalla società BT Italia S.p.A. il quarto giorno successivo al relativo invio.

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 31 gennaio 2013 al 12 marzo 2013 (data quest'ultima di rientro della numerazione in Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per il numero di 40 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 15,00 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura "*business*" dell'utenza di cui si controverte.

Parimenti, la sospensione del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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 per la 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 telefonico e del servizio Adsl 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 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società BT Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Sicilia e 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 Dècina, 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 26 febbraio 2013 dal sig. Zimmardi, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società ZIMMARDI & C., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 40 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 31 gennaio 2013 al 12 marzo 2013 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 40 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 31 gennaio 2013 al 12 marzo 2013 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

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.

2. 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.

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.

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, 3 maggio 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani