

**DELIBERA n. 578/13/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RUGGERI / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 508/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 ottobre 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*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, recante "*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, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i.;

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 e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS, recante "*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 19 marzo 2013, acquisita al protocollo generale al n.15195/13/NA, con la quale il sig. Ruggeri 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 25 marzo 2013, prot. n. U/16266/13, 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;

VISTA la nota del 22 aprile 2013, prot. n. 21086/13, 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 2 maggio 2013, prot. n. 22572 di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Ruggeri, intestatario dell'utenza telefonica n. 0734.510xxx, contesta l'arbitraria sospensione da parte della società BT Italia S.p.A. del servizio telefonico, precedentemente erogato dal gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito della mancata lavorazione della disdetta contrattuale, nonché l'indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato.

In particolare, nel mese di giugno 2012 l'istante aderiva mediante registrazione vocale ad una proposta commerciale della società BT Italia S.p.A., avente ad oggetto la fornitura del servizio di telefonia fissa e mobile, previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore. In data 21 giugno 2012, a seguito della ricezione del modulo contrattuale relativo all'offerta "Vip Suite Club", l'istante riscontrava la difformità tra le condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale e quelle contenute nel predetto contratto. Pertanto, l'istante, sentitosi raggirato, con email del 5 luglio 2012 ed, il giorno successivo a mezzo fax, comunicava alla società BT Italia S.p.A. di non voler concludere il contratto.

Tuttavia, nonostante le due missive ed un successivo contatto telefonico, la società BT Italia S.p.A. acquisiva la risorsa numerica di rete fissa con conseguente sospensione del servizio telefonico a far data dal 3 agosto 2012, astenendosi dall'attivazione del solo servizio di rete mobile attestato sulle due sim, la n. 329.2154xxx e n. 329.6183xxx.

Pur in assenza totale del servizio telefonico, l'istante si vedeva recapitare le fatture di seguito riportate, la n. A2012 – 505113 dell'importo di euro 106,19 (centosei/19), la n. A2012 – 564611 dell'importo di euro 144,77 (centoquarataquattro/77), la n. A2012 – 623319 dell'importo di euro 107,50 (centosette/50) e la n. A2012– 681094 dell'importo di euro 46,88 (quarantasei/88). Nel contempo, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. recapitava al sig. Ruggeri la fattura n. 8814341753 dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) imputato a titolo di costo per la migrazione verso il gestore BT Italia S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto:

- i) la risoluzione contrattuale in esenzione spese;
- ii) l'annullamento degli importi addebitati con le fatture n. A2012 – 505113, n. A2012 – 564611, n. A2012 – 623319, e n. A2012 – 681094;

iii) il risarcimento dei danni nella misura di euro 9.300,00 (novemilatrecento/00) per l'illegittimo distacco dell'utenza telefonica a far data dal 3 agosto 2012;  
iv) il rimborso dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) pagato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. a titolo di costo di migrazione;  
v) la liquidazione dell'importo di euro 300,00 (trecento) a titolo di mancata risposta al reclamo.

La società BT Italia S.p.A., con nota del 2 aprile 2013 inviata a mezzo email, ha rappresentato che *“in data 14 giugno 2012 il sig. Ruggeri ha aderito ad un contratto a distanza cui ha fatto seguito l'invio elettronico della documentazione, come da allegati. Non risulta a sistema ricevuto alcun recesso. I servizi fisso e mobile sono stati quindi attivati e quello fisso è successivamente cessato per migrazione. Sono ad oggi ancora attive 2 sim BT perché non è mai giunta nemmeno una disdetta. L'estratto conto ad oggi è pari ad euro 526,31 (cinquecentoventisei/31)”*.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la 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 per la risorsa numerica n.0734.510xxx è presente un'attivazione standard con BT Italia S.p.A. avvenuta in data 3 agosto 2012 a seguito dell'ordinativo inserito in data 26 luglio 2012. Di seguito, risulta che la società BT Italia S.p.A. ha inviato in data 4 settembre 2012 un ordinativo di “cessazione con rientro”, scartato in data 11 settembre 2012 con causale: *“realizzazione annullata per rinuncia del cliente”*. Successivamente, si evince una “cessazione standard” avvenuta in data 25 ottobre 2012, a seguito di un nuovo ordinativo inserito in Pitagora in data 18 ottobre 2012.

## **II. Motivi della decisione**

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla sospensione del servizio telefonico lamentata dall'istante è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 3 agosto 2012 (data di acquisizione della risorsa numerica da parte della società BT Italia S.p.A.) al 4 settembre 2012 (data di invio da parte del gestore dell'ordinativo di “cessazione con rientro”, non andato a buon fine per rinuncia dell'istante), in quanto a seguito della ricezione in data 6 luglio 2012 della richiesta di disdetta contrattuale, come si evince dalla copia del rapporto di trasmissione a mezzo fax, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto astenersi dal porre in essere tutte le attività propedeutiche all'acquisizione della risorsa numerica. Invece, al riguardo, risulta che la società BT Italia S.p.A. ha processato un ordinativo di attivazione standard in data 26 luglio 2012, quindi successivamente alla dichiarazione espressa del sig. Ruggeri di non volere concludere il contratto; e che, una volta acquisita la numerazione in data 3 agosto 2012, il gestore medesimo si è attivato alla cessazione con rientro solo in data 4 settembre 2012; cessazione poi scartata in data 11 settembre 2012 per “rinuncia del cliente”.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonìa vocale dal 3 agosto 2012 al 4 settembre 2012 per il numero di 32 giorni 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 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 (cinque) per ogni giorno di interruzione"*, 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.

Ne discende che deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 3 agosto 2012 al 4 settembre 2012.

Analogamente risultano accoglibili sia la richiesta di storno degli importi indebitamente fatturati nei conti n. A2012 505113, n. A2012 -564611, n. A2012 - 623319, e n. A2012 - 681094 dalla società BT Italia S.p.A, a fronte di un servizio mai usufruito dall'istante, in quanto mai attivato, sia la richiesta di rimborso dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) addebitato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel conto n. 8814341753 a titolo di costo per la migrazione verso il gestore BT Italia S.p.A..

Diversamente, non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 luglio 2012, sostanziandosi quest'ultimo nella manifestazione di mutata volontà dell'istante in ordine all'attivazione del servizio e non potendosi, pertanto, come tale ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 79/03/CSP.

Infine, per quanto concerne la richiesta di riattivazione del servizio telefonico inerente all'utenza in epigrafe, la stessa dovrà essere formalizzata dal sig. Ruggeri secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n.664/06/CONS.

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;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico a far data dal 3 agosto 2012 a seguito della mancata lavorazione della disdetta contrattuale del 6 luglio 2012, nonché all'indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato;

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 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico per il numero di 32 giorni, intercorrenti dal 3

agosto 2012 al 4 settembre 2012, allo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, nonché al rimborso dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00), addebitato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel conto n. 8814341753 a titolo di costo per la migrazione verso il gestore BT Italia S.p.A.;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperienza del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Marche, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *"Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità"*;

### **DELIBERA**

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 19 marzo 2013 dal sig. Ruggeri.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno degli importi, allo stato insoluti, fatturati nei conti n. A2012 – 505113, n. A2012 - 564611, n. A2012 – 623319, e n. A2012 - 681094 ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.
3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
  - i) euro 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico per il numero di 32 giorni, intercorrenti dal 3 agosto 2012 al 4 settembre 2012, computato secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
  - ii) euro 35,00 (trentacinque/00) a titolo di rimborso del costo addebitato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nel conto n. 8814341753 per la migrazione verso il gestore BT Italia S.p.A., 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.

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 e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 15 ottobre 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

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