

DELIBERA n. 10/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO F. IMMOBILIARE / BT ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1707/13)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 13 febbraio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

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., di seguito “Regolamento”;

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 del 16 febbraio 2011, 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’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*” e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 2 dicembre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 61310/13/NA, con la quale il sig. Fantoni, titolare dello Studio F. Immobiliare, 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 5 dicembre 2013, prot. n. U/62134/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Lo studio F. Immobiliare, intestatario delle utenze telefoniche n. 045.6020xxx e n. 045.6029xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione da Telecom Italia verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, in data 11 marzo 2013 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, il giorno successivo comunicava con l'invio di raccomandata A.R. n. 14590358212 - 6, ricevuta in data 18 marzo 2013 dalla 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'art. 64 del codice del consumo. Pur tuttavia, in data 22 aprile 2013 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl relativamente ad entrambe le utenze telefoniche. 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 Veneto e contestualmente a richiedere nuovamente il ripristino del servizio telefonico con il precedente gestore Telecom Italia S.p.A.. Entrambi i servizi venivano ripristinati solo in data 13 novembre 2013.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i.* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 22 aprile 2013 al 13 novembre 2013;
- ii.* l'annullamento di tutti gli importi fatturati dalla società BT Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito;
- iii.* il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte.

All'esito delle risultanze istruttorie e dalla documentazione acquisita agli atti si rileva una palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto detta società, nonostante il recesso 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 a mezzo raccomandata A.R., la revoca del consenso all'attivazione del servizio, quindi nei termini di legge per l'esercizio del diritto di recesso. Infatti, la data effettiva di ricezione è il 18 marzo 2013, come si evince dal timbro postale apposto sulla copia della raccomandata prodotta agli atti. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio Adsl, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione di entrambi i servizi attestati sulle due utenze telefoniche in epigrafe, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante, protrattasi dal 22 aprile 2013 al 13 novembre 2013 (data quest'ultima di rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A.), per il numero di 205 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A..

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui 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 per ogni giorno di interruzione”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio per ciascuna delle due risorse numeriche, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* di entrambe le utenze telefoniche interessate dal disservizio.

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

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di annullamento di tutti gli importi fatturati, è accoglibile, a fronte del mancato utilizzo di qualsivoglia servizio da parte dell'istante.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non si è prontamente attivata per la gestione del recesso esercitato ritualmente dall'istante e non ha fornito alcuna informativa alla parte istante, in conformità a quanto previsto dall'art. 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 che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl derivante dalla mancata interruzione della procedura di trasferimento di entrambe le utenze;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 6.150,00, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che ha interessato entrambe le utenze telefoniche dal 22 aprile 2013 al 13 novembre 2013;

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 sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Veneto, 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'art. 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 Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 2 dicembre 2013 dallo Studio F. Immobiliare, in persona del sig. F..
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle due utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato pendenti, ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.
3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - i) euro 4.100,00 (quattromilacentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 205 giorni di sospensione del servizio telefonico che ha interessato entrambe le utenze dal 22 aprile 2013 al 13 novembre 2013 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii) euro 2.050,00 (duemilacinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 (dieci/00) *pro die* per il numero di 205 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 22 aprile 2013 al 13 novembre 2013, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del sopracitato

Regolamento, 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, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del d. l.vo 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'art. 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'art. 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, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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