

DELIBERA n. 108/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SUDANO / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n.836/12)**

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 21 giugno 2012 acquisita al protocollo generale al n.31398/12/NA con la quale il sig. Sudano 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. 38053/12/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 6 settembre 2012;

UDITA la parte istante nella suindicata udienza di discussione della controversia;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società BT Italia S.p.A. 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

Il sig. Sudano, intestatario dell'utenza telefonica n. 091.8573xxx, 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 24 marzo 2012 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, in data 30 marzo 2012 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 18 aprile 2012 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl. Nonostante le segnalazioni telefoniche ed i reclami scritti del 2 maggio 2012 e del 23 maggio 2012 inviati a mezzo raccomandata A.R., 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 in data 9 maggio 2012 l'istante si vedeva costretto ad avviare la procedura conciliativa innanzi al Corecom Sicilia e contestualmente a richiedere nuovamente il ripristino del servizio telefonico, che veniva attivato con la società Telecom Italia S.p.A. in data 26 maggio 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione degli indennizzi ed il risarcimento del danno per la totale indisponibilità del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 18 aprile 2012 al 26 maggio 2012, lo storno di tutti gli importi fatturati a fronte di un servizio mai usufruito, 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 6 settembre 2012, con nota inviata in data 30 luglio 2012 per le vie brevi a mezzo posta elettronica si è limitata a rappresentare che *“il contratto vocale, allegato in copia agli atti, è del 24 marzo 2012,*

il recesso è del 4 aprile 2012, l'attivazione è stata completata il 18 aprile 2012, l'espletamento del rientro è datato 26 maggio 2012".

II. Motivi della decisione

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 la società BT Italia S.p.A., 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 in data 2 aprile 2012 la revoca del consenso all'attivazione del servizio, quindi nei termini di legge per l'esercizio del diritto di ripensamento; al riguardo la data del 4 aprile 2012, eccepita dalla società BT Italia S.p.A. quale data di ricezione della revoca del consenso non corrisponde alla data certa (quella appunto del 2 aprile 2012) indicata dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, allegato in copia agli atti dall'istante. Peraltro si deve rilevare anche il comportamento omissivo della società medesima, che comunque avrebbe dovuto interessare la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donor* e fornire adeguata informativa all'istante.

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 18 aprile 2012 al 26 maggio 2012 (data quest'ultima di rientro della numerazione in Telecom Italia) per il numero di 38 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.

Parimenti il malfunzionamento 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 storno di tutti gli importi fatturati dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dalla prima fattura n.A2012-293221 emessa in data 7 maggio 2012.

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 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 287,22 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa esperita presso il Corecom Sicilia 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 21 giugno 2012 dal sig. Sudano, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti ed il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

2. 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 285,00 (duecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 38 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 18 aprile 2012 al 26 maggio 2012 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1,

dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 285,00 (duecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 38 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 18 aprile 2012 al 26 maggio 2012 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 287,22 (duecentottantasette/22) 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