

DELIBERA N. 11/10/CONS

Ordinanza - ingiunzione alla società BT Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 20 gennaio 2010;

VISTA la Legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il Codice delle comunicazioni elettroniche;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n.689;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, recante il "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 4/06/CONS del 12 gennaio 2006, recante "Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", ed in particolare l'articolo 17;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione ed 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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 44/09/DIT del 14 settembre 2009, notificato in data 17 settembre 2009, con il quale veniva contestata alla società BT Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Via Tucidide, n. 56, ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del d. l.vo 259/2003 la violazione dell'articolo 17 comma 7, delibera n. 4/06/CONS come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, in combinato disposto con l'art. 5 comma 3, della delibera n. 664/06/CONS in quanto il

predetto operatore, nonostante l'esercizio del diritto di recesso nei termini e nelle modalità di legge da parte dell'utente XXXX, titolare dell'utenza n. xxxx, non ha proceduto senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione con rientro con l'operatore d'accesso;

VISTA la memoria difensiva che la società BT Italia S.p.A. pervenuta in data 16 ottobre 2009, e registrata con prot. n. 80366;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria BT Italia S.p.A. ha sostanzialmente ribadito la ricostruzione dei fatti già illustrata nella nota di riscontro alla richiesta di informazioni dell'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza, a seguito della quale è stata redatta la relazione che ha dato vita al procedimento sanzionatorio *de quo*.

In particolare il predetto operatore asserisce quanto segue: "il cliente ha aderito al servizio VIP CLUB BUSINESS mediante registrazione vocale del 29 dicembre 2008 per la linea telefonica n. xxxx in number portability con assegnazione di una nuova numerazione BT Italia. Lo stesso giorno il cliente inviava lettera r/r di disdetta (pervenuta il 19 gennaio 2009) al fine di chiedere l'annullamento del contratto.

Nel sistema di delivery Hermes si legge con nota del 26 gennaio 2009 che il cliente ha rifiutato l'intervento tecnico in quanto aveva già inoltrato disdetta. L'offerta di attivazione è stata pertanto completata il 27 gennaio 2009 al fine di consentire il rientro delle linee telefoniche in Telecom Italia.

Il 27 gennaio 2009 il legale del cliente tra inoltrato lettera di reclamo per segnalare il mancato funzionamento della linea telefonica n. xxxx e per sollecitare la riattivazione della stessa.

Da verifiche effettuate nel sistema Albapegaso risulta che la numerazione xxxx è passata in NP con BT Italia il 27 gennaio 2009, e quindi probabilmente il cliente è rimasto completamente isolato avendo rifiutato l'installazione dell'apparato.

Il 29 gennaio 2009 il cliente mediante contatto al 195 chiedeva il codice di migrazione al fine di procedere con il rientro della linea telefonica in Telecom Italia. Come da procedura il Farming provvedeva in data 30 gennaio 2009 a fornire il codice di migrazione.

Da parte di Telecom Italia non è mai pervenuta richiesta di attivazione OLO su OLO.

Il 5 febbraio 2009 il cliente inviava lettera r/r di disdetta (pervenuta il 12 febbraio successivo) per chiedere il rientro in Telecom Italia della linea telefonica n. xxxx. L'ufficio disdette provvedeva alla creazione dell'offerta di cessazione al fine di consentire il rientro in Telecom Italia della numerazione, che avveniva il 27 marzo 2009.

Il lasso di tempo intercorso è compatibile con le procedure interne allora in vigore, attualmente sono stati apportati dei correttivi per procedere più velocemente".

II. Valutazioni dell’Autorità in merito alle eccezioni sollevate da BT Italia S.p.A.

La ricostruzione dei fatti operata da BT Italia S.p.A. nella propria memoria coincide sostanzialmente con quanto affermato dal cliente, anche se non si fa cenno alla circostanza, tutt’altro che ininfluyente, che la comunicazione di recesso, inviata a mezzo raccomandata, sarebbe stata anticipata a mezzo fax il giorno successivo alla conclusione del contratto.

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, comunque, di tutta evidenza risulta la violazione dell’articolo 17, comma 7, della delibera 4/06/CONS, così come modificato dalla successiva delibera 247/07/CONS, a mente del quale “*Qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste all’art. 5 comma 3 del Regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all’interruzione della procedura di attivazione o migrazione*”. In effetti BT Italia, a fronte della comunicazione di recesso ricevuta a mezzo fax il giorno successivo alla conclusione del contratto a distanza e, comunque, a mezzo raccomandata entro i 10 giorni previsti dalle norme in materia, non ha provveduto “senza indugio” ad interrompere la procedura di migrazione, ma vi ha dato corso, salvo poi emettere un successivo ordine di rientro in Telecom Italia in data 13 marzo 2009 (espletato il successivo 27 marzo 2009), con notevoli conseguenze pregiudizievoli per l’utente.

A causa del comportamento non conforme al dettato regolamentare dell’operatore BT Italia, infatti, la situazione *quo ante* è stata ristabilita solo dopo due mesi dall’esercizio del recesso da parte del cliente e con l’interruzione nella erogazione del servizio protratta per diversi giorni.

Ne discende l’esclusiva responsabilità della società BT Italia S.p.A. per la violazione accertata.

RITENUTO, alla luce delle esposte considerazioni, che ricorrono i presupposti per l’applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa prevista dall’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

RITENUTO di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al minimo edittale, previsto dall’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, equivalente ad euro 120.000,00 (centoventimila/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all’articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società, consistente nella scorretta gestione della richiesta di recesso, ha leso i diritti dell’utente, sia sotto l’aspetto del rispetto della volontà contrattuale espressa con la richiesta medesima, sia relativamente alla interruzione nella erogazione del servizio;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società BT Italia S.p.A. ha dichiarato di aver apportato correttivi alle proprie procedure di gestione delle disdette contrattuali, seppure senza fornire alcuna documentazione al riguardo;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, BT Italia S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire il rispetto di quanto stabilito in ordine alla corretta e tempestiva gestione delle disdette contrattuali;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia che la situazione patrimoniale della società BT Italia S.p.A. è tale da poter sostenere la sanzione irrogata nella misura come sopra indicata, e da far ritenere, altresì, la stessa sufficientemente afflittiva;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società BT Italia S.p.A. con sede legale in Milano, alla via Tucidide n. 56,, il pagamento di € 120.000,00 (centoventimila/00), così come in motivazione individuate, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

DIFFIDA

la predetta Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 17, comma 7, della delibera n. 4/06/CONS.

INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario corrispondente al codice IBAN IT 5400100003245348010237900 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa articolo 98, commi 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Delibera n. 11/10/CONS*", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 11/10/CONS".

Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino ufficiale e reso disponibile sul sito *web* dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo.

La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 20 gennaio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola