

DELIBERA N. 113/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VIROPA di DI LORDI /TELECOM ITALIA S.P.A./BT ITALIA S.P.A.
(GU14/1052/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza della azienda Viropa di Di Lordi, acquisita al protocollo n. 49291 del 20/06/2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0828955xxx, ha dichiarato che nell'ottobre 2016 è stato contattato telefonicamente da un operatore della società BT Italia S.p.A. che ha proposto l'adesione a un contratto per la fornitura dei servizi telefonici a condizioni particolarmente vantaggiose. L'utente, "*al fine di comprendere l'opzione proposta in sede di registrazione*", ha chiesto di ricevere, a mezzo *mail*, il contratto con l'offerta commerciale di riferimento; tuttavia, non solo non ha ricevuto la documentazione richiesta, ma a far data dal 4 novembre 2016 e "*per oltre dieci giorni*" il servizio telefonico è stato interrotto. In seguito, dal servizio clienti di Telecom Italia S.p.A., l'istante apprendeva che "*BT, senza mai aver inviato un contratto era subentrata a Telecom quale gestore in teleselezione*". L'utente, allora, "*inviava a Telecom per ben 4 volte la richiesta di rientro, Telecom replicava che non era possibile*"; nel mentre, per poter fruire del servizio telefonico in uscita, era necessario comporre un codice di preselezione.

L'istante è riuscito a rientrare in Telecom Italia S.p.A. in data 18 ottobre 2017, circa 365 giorni dopo l'attivazione non richiesta, solo in esito all'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo. I gestori convenuti non hanno risposto ai numerosi reclami inviati.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i) la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 20 ottobre 2016 al 18 ottobre 2017;

ii) la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A. a decorrere dal 24 ottobre 2016 (data della prima richiesta di rientro, inviata a mezzo fax);

iii) la corresponsione dell'indennizzo per sospensione dei servizi dal 4 al 15 novembre 2016;

iv) la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato ad entrambi gli operatori il 27/09/2017;

v) lo storno di eventuali importi addebitati in riferimento al periodo di disservizio;

vi) le spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

BT Italia S.p.A. ha dichiarato che *“con la numerazione 390828955xxx VIROPA non ha contrattualizzato un contratto con BT ITALIA ma con PROSPECTIVE MANAGEMENT SERVICES INC. / ULTRACOMM il quale gestore telefonico rivende traffico acquistato da BT ITALIA. BT ITALIA si dichiara quindi estranea ai fatti e non può aderire all'incontro per mancanza di legittimità passiva”*. L'operatore ha anche precisato che *“il codice di preselezione del cliente è 10947 e non quello di BT Italia 1077”*.

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie, tuttavia ha dichiarato in udienza che *“l'ordine di migrazione è stato di attivazione CPS BT Italia, data ricezione 23/7/16 e data espletamento 31/7/16. Dichiara, altresì, di non avere alcuna responsabilità in ordine al disservizio dedotto in controversia, pertanto chiede l'estromissione dal procedimento”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, stante la documentazione al fascicolo, deve ritenersi che, effettivamente, l'attivazione dei servizi in CPS, a far data dal 20 ottobre 2016, non è avvenuta a opera di BT Italia S.p.A., bensì di altro OLO che erogava i servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia attraverso il segmento *Wholesale* di BT Italia S.p.A., come ha dichiarato la Società stessa in sede di riscontro a GU5. A tale conclusione si è giunti anche in considerazione del fatto che l'utente, a seguito di espressa richiesta di integrazione istruttoria, non ha provato la legittimazione passiva dell'operatore convenuto BT Italia S.p.A. Dirimente, in proposito, è l'omessa fatturazione da parte di BT Italia S.p.A. dei servizi telefonici asseritamente erogati: se è plausibile, stante la ricostruzione dell'utente, che il rapporto contrattuale non sia stato formalizzato attraverso un contratto in formato cartaceo, non si ritiene verosimile che una fornitura di circa 365 giorni sia stata resa, seppure in CPS, senza pretenderne il corrispettivo, atteso che al fascicolo non è data evidenza del soggetto che ha preteso il corrispettivo di servizi erogati nel lasso di tempo compreso dal 20 ottobre 2016 al 18 ottobre 2017.

Per le considerazioni che precedono deve ritenersi BT Italia S.p.A. estranea ai fatti dedotti in controversia, conseguentemente la richiesta sub i) non può trovare accoglimento.

In merito alla richiesta *sub ii)*, si osserva che Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di essersi attivata per dare seguito alla richiesta di rientro solo in esito all'istanza depositata ex articolo 5 del *Regolamento* e mai prima, nonostante i reclami dell'utente.

A Telecom Italia S.p.A. si ritiene dunque imputabile la condotta inerte e silente assunta a seguito della richiesta di rientro dell'istante, datata 24 ottobre 2016. Infatti, benché, come sopra accertato, BT Italia S.p.A. non fosse l'operatore responsabile della

prestazione di preselezione automatica, Telecom Italia S.p.A. ha omesso di adempiere tempestivamente agli oneri informativi di competenza in esito all'istanza di rientro pervenuta. Pertanto, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura complessiva di 3,00 euro al giorno, per 339 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 ottobre 2016 al 28 settembre 2017 (data in cui, in esito alla gestione del GU5, l'operatore ha dato evidenza delle attività poste in essere per risolvere la problematica del cliente), per un importo totale pari ad euro 1.017,00. Si precisa, in proposito, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle menzionate Linee Guida (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impedimento tecnico riscontrato, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iii)* in quanto l'indebita sospensione dei servizi dal 4 al 15 novembre 2016 non è dipesa dalla condotta di Telecom Italia S.p.A., tantomeno è un fatto addebitabile a BT Italia S.p.A., per i motivi di cui sopra.

Parimenti, non può essere accolta la richiesta *sub iv)*, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per omesso adempimento degli oneri informativi di competenza, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Tantomeno può trovare accoglimento la richiesta *sub v)* in quanto generica e priva di riferimento documentale alcuno.

Infine, a titolo di rimborso delle spese di procedura, appare equo riconoscere a favore dell'istante euro 100,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della azienda Viropa di Di Lordi, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è estromessa dal procedimento per difetto di legittimazione passiva nei confronti di parte istante.

3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre ad euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante euro 1.017,00, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza, a titolo di omesso adempimento degli oneri informativi di competenza nell'ambito della procedura di rientro richiesta dall'istante.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi