



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 115/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SERVIZI UNIVERSALI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1943/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Coppola, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Servizi Universali, del 18 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società Servizi Universali, in persona dell’amministratore *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00912435 e intestataria della utenza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonica *business* n. 0810012xxx, contesta il ritardo nell'attivazione della linea telefonica.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 24 febbraio 2014, sottoscriveva il contratto "Vip Assolo" che prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica analogica, nativa BT.

A fronte di numerosi reclami rimasti inevasi, nel mese di febbraio 2015 l'istante si vedeva costretto a sottoscrivere un nuovo contratto sempre con la società BT Italia S.p.A. con assegnazione di una nuova linea telefonica, la n. 0810014xxx, che veniva allacciata in data 8 aprile 2015. Inspiegabilmente, in data 7 maggio 2015 la società BT Italia S.p.A. emetteva la fattura n. A2015 - 236556 con riferimento all'utenza telefonica, precedentemente assegnata, ma mai attivata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione della linea telefonica;
- ii. lo storno degli importi fatturati inerenti all'utenza telefonica n. 0810012xxx, mai attivata;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. con nota inviata in data 11 maggio 2016 a mezzo posta elettronica, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria di pari data, ha rappresentato che: *"In data 24 febbraio 2014 la società Servizi Universali ha sottoscritto un contratto Vip Assolo che prevedeva l'attivazione di una nuova numerazione BT Italia. Nel sistema Hermes risulta che l'intervento tecnico d'installazione effettuato il 9 aprile 2014 evidenziava problemi con la numerazione 0810012xxx (nativa BT Italia assegnata in automatico dal sistema) in quanto risultava già migrata verso altro operatore, Vodafone). Si richiedeva quindi all'Ufficio Variazioni di sostituire la numerazione 0810012xxx con una nuova numerazione sempre nativa BT Italia (0810014xxx). Tale ordine di attivazione è stato completato in data 8 aprile 2015. Il servizio VIP Assolo è stato quindi attivo e fatturato fino a dicembre 2015, con la nuova utenza telefonica, la n. 0810014xxx"*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento* nei confronti della società BT Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare profili di responsabilità nella gestione della cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, si deve rilevare che dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. in allegato alla email dell'11 maggio 2016 e dalla relazione ivi espressa, emerge che, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 24 febbraio 2014, la società medesima ha processato l'ordinativo di attivazione del servizio *Vip Assolo* mediante la predisposizione di un intervento tecnico *in loco* prefissato per la data del 9 aprile 2014, quindi nella tempistica dei quarantacinque giorni previsti dalla Carta Servizi; tuttavia, in tale occasione, per stessa ammissione di parte, *“tale intervento riscontrava problemi con l'assegnazione della numerazione 0810012xxx (nativa BT Italia assegnata in automatico dal sistema) in quanto risultava già migrata verso altro operatore, Vodafone)”*.

Orbene, la società BT Italia S.p.A., limitandosi ad addurre *“l'impossibilità di attivazione della numerazione 0810012xxx, in quanto non più disponibile, riscontrata in fase di intervento tecnico”*, non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza dell'impedimento tecnico, incidente sul *delivery* della richiesta di attivazione. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, della delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

Per di più, detta società non ha dimostrato di essersi prontamente attivata a processare il nuovo ordinativo di attivazione della seconda numerazione di seguito assegnata, la n. 0810014xxx, nel rispetto della tempistica dei quarantacinque giorni prevista dalla Carta dei Servizi.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di liquidazione dell'indennizzo a copertura della ritardata attivazione della linea telefonica, la stessa deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della richiesta dell'istante del 24 febbraio 2014, si evince che il ritardo nell'attivazione della nuova linea telefonica la n. 0810014xxx, in luogo di quella precedentemente assegnata, la n. 0810012xxx, è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 9 aprile 2014 all'8 aprile 2015, per il numero complessivo di 364 giorni.

L'accertata responsabilità, ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*.

Parimenti deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di storno degli importi fatturati inerenti all'utenza telefonica n. 0810012xxx, a fronte della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mancata attivazione della stessa, peraltro confermata nel corso della presente istruttoria dalla società BT Italia S.p.A.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM e si è fatta assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Coppola, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Servizi Universali, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente all'utenza telefonica business n. 0810012xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 5.460,00 (cinquemilaquattrocentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 364 giorni di mancata attivazione della linea telefonica dal 9 aprile 2014 all'8 aprile 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 31 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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