

## **DELIBERA n. 12/13/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CM OTTAVI / BT ITALIA S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n.558/12)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 marzo 2013;

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. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 23 aprile 2012 acquisita al protocollo generale al n.19024/12/NA con la quale la sig.ra Ottavi, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società CM Ottavi, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 4 giugno 2012 prot. n. 27919/12/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 27 giugno 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

PRESO ATTO del mancato invio di memorie e/o documentazioni da parte della società BT Italia S.p.A. nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTA la nota del 21 giugno 2012 prot. n.31282/12 inviata con posta certificata con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società CM Ottavi, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Ottavi, intestataria delle utenze telefoniche n. 011.9593XXX e n.011.9592XXX, ha lamentato la perdita della numerazione storica n. 011.9593XXX causata dal mancato rientro della predetta risorsa in Telecom Italia, il ritardo nel recupero della seconda numerazione in epigrafe, nonché la fatturazione indebita di importi inerenti ad un servizio mai attivato dalla società BT Italia S.p.A..

In particolare, in data 20 marzo 2007 l'istante sottoscriveva un contratto con la società BT Italia S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del servizio telefonico previo passaggio delle suddette numerazioni dal gestore Telecom Italia S.p.A.. Atteso l'inadempimento contrattuale della società BT Italia S.p.A. successivo al distacco delle numerazioni dalla rete Telecom, avvenuto in data 18 maggio 2007, l'istante richiedeva il rientro in Telecom Italia S.p.A. previo rilascio della disponibilità delle linee da parte della società BT Italia S.p.A.. La relativa richiesta veniva inoltrata ad entrambe le società prima telefonicamente mediante ripetuti contatti ai centri assistenza clienti n.191 e n.195, e poi mediante l'invio di vari fax. Precisamente in data 21 maggio 2007 l'istante segnalava alla società BT Italia S.p.A. la sospensione del servizio e nel contempo manifestava la volontà di recedere dal rapporto contrattuale in essere. In data 22 maggio 2007 reiterava il reclamo ed in data 24 maggio 2007 formalizzava disdetta contrattuale. In pari data l'istante richiedeva alla società Telecom Italia S.p.A. il rientro delle predette numerazioni, comunicando contestualmente la richiesta di cessazione contrattuale inoltrata al gestore BT Italia S.p.A.. La richiesta di ripristino del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A. veniva poi reiterata con le note del 4 giugno 2007 e del 14 giugno 2007. Pur tuttavia, le suddette richieste non venivano riscontrate da entrambi i gestori ed, in ragione dell'impossibilità di utilizzare il servizio telefonico, la parte istante si vedeva costretta a richiedere l'attivazione di una nuova linea telefonica per compensare la perdita della numerazione storica n.011.9593XXX; laddove la risorsa numerica n.011.9592XXX veniva recuperata dopo circa 45 giorni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, a) la liquidazione dell'importo di euro 9.200,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione storica; b) il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di una nuova utenza ISDN con Telecom Italia; c) la liquidazione dell'importo di euro 675,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel recupero della numerazione n.011.9592XXX; d) la liquidazione dell'importo di euro 600,00 a copertura della mancata risposta ai reclami; e) il rimborso dell'importo di euro 35,85 quale somma degli addebiti emessi dalla società BT Italia S.p.A. di cui ai conti n. A2007-402379 del 15 maggio 2007, n.A2007-482266 del 15 giugno 2007 e n.A2007-563378 del 15 luglio 2007; f) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A. senza produrre alcuna memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, con nota del 6 giugno 2012 inviata a mezzo email si è limitata a comunicare la mancata partecipazione all'udienza di discussione della controversia convocata per il giorno 27 giugno 2012.

La società Telecom Italia S.p.A., senza costituirsi in udienza, si è limitata a produrre la memoria difensiva nel termine previsto dal regolamento, puntualizzando che *“dalle verifiche effettuate sui sistemi, ad oggi le linee non sono gestite nella banca dati di Telecom. La linea n. 011.9593XXX che l'istante sostiene di aver perso, risulta ancora attiva con OLO. Mentre la linea n.011.9592XXX e la nuova linea attivata, la n.011.9537XXX risultano passate ad OLO Omnitel in data 28 febbraio 2012. In data 14 giugno 2007 perviene da parte dell'istante una lettera di sollecito per il rientro, alla quale Telecom fornisce riscontro scritto sulle modalità di gestione della pratica. Successivamente non si rilevano successive segnalazioni se non in data 15 dicembre 2009 con la quale l'istante rifiuta il rientro della numerazioni n. 011.9593XXX in Telecom, in quanto ha attivo un altro numero”*.

## **II. Motivi della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione “storica” n. 011.9593XXX è imputabile ad entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate. Nello specifico, la società BT Italia S.p.A., una volta acquisita la disponibilità della predetta risorsa numerica in data 18 maggio 2007, contestualmente alla dismissione effettiva dalla rete Telecom, non solo non ha provveduto all'attivazione del servizio, sia pure per pochi giorni fino alla richiesta di cessazione formalizzata dall'istante in data 21 maggio 2007, ma non si è neppure attivata a garantire il rientro delle due numerazioni in Telecom Italia. Dalla copia della documentazione allegata alla memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. si evince che solo in data 25 novembre 2009, quindi dopo oltre due anni dalla relativa richiesta, la suddetta società ha processato l'ordinativo di cessazione con rientro, scartato in data 15 dicembre 2009 con causale: *“Realizzazione Annullata per rifiuto del cliente”*. Parimenti sussiste la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., in quanto a fronte della richiesta del 24 maggio 2007 reiterata con le successive note del 4 giugno 2007 e del 14 giugno 2007, allegata in copia agli atti, il predetto gestore in un primo momento e precisamente con nota del 23 giugno 2007 ha informato l'istante di avere preso in carico la richiesta di rientro e di

avere sollecitato il settore di competenza, poi dopo appena tre giorni, in data 26 giugno 2007 ha comunicato l'annullamento della richiesta di attivazione in ragione della non documentata "volontà dell'istante di rinunciare alla relativa richiesta". Pertanto, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non si è mai attivata per processare la richiesta di rientro della predetta risorsa numerica, né ha mai comunicato all'istante la sussistenza di eventuali ostacoli all'acquisizione della linea. Né al riguardo può considerarsi esaustiva la nota del 16 luglio 2007 con la quale la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta del 14 giugno 2007, fornisce le indicazioni da seguire per formalizzare la richiesta di rientro, ed in particolare informa l'istante della necessità di inviare disdetta all'altro gestore, disdetta che dagli atti risulta non solo essere stata già inoltrata dall'istante con l'invio di raccomandata A.R. del 25 maggio 2007, e ricevuta in data 4 giugno 2007 dalla società BT Italia S.p.A., ma anche allegata in copia alla nota di richiesta di rientro inviata alla società Telecom Italia S.p.A. in data 14 giugno 2007. Peraltro, dalle risultanze istruttorie emerge che il rifiuto della società CM Ottavi dedotto dalla società Telecom Italia S.p.A. sia nella nota del 26 giugno 2007 che inserito nel sistema Pitagora non è stato però supportato da idoneo tracciamento, in quanto la società medesima avrebbe dovuto comunque provare la sussistenza dell'atto abdicativo mediante l'esibizione di un *verbal ordering* o quanto meno di un rapporto documentale di esito negativo di intervento tecnico.

Pertanto, la richiesta di cui al punto a) di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 011.9593XXX merita accoglimento nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori, come sopra motivato e deve essere computata secondo il combinato disposto di cui agli articoli 9, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, attesa la natura "business" dell'utenza di cui si controverte. Parimenti risulta fondata la richiesta di cui al punto d) di liquidazione dell'indennizzo a fronte della mancata risposta ai reclami anche 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*".

Alla luce delle predette considerazioni, il mancato riscontro ai reclami inviati ad entrambi gli operatori a partire dal 24 maggio 2007 legittima la liquidazione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente e computato secondo il parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n.73/11/CONS; trovando nel caso di specie l'applicazione della misura massima di euro 300,00 quale importo da ripartire su entrambi gli operatori, atteso il decorso di quasi cinque anni dalle relative richieste.

Alla stessa stregua, in considerazione della mancata fornitura del servizio telefonico da parte della società BT Italia S.p.A. ed in assenza di prova contraria, è accoglibile la richiesta avanzata dall'istante nei confronti della società BT Italia S.p.A. di cui al punto e), ovvero di rimborso dell'importo di euro 35,85 quale somma degli addebiti emessi dalla società BT Italia S.p.A. di cui ai conti n. A2007-402379 del 15 maggio 2007, n.A2007-482266 del 15 giugno 2007 e n.A2007-563378 del 15 luglio 2007.

Di converso, con riferimento alle richieste di cui al punto b) e c) di rimborso dei costi di attivazione di una nuova linea ISDN, nonché della corresponsione di un indennizzo per il ritardato recupero della seconda risorsa numerica n.011.9592XXX, va ritenuto che entrambe non meritano accoglimento in quanto risultano essere non documentate dall'istante ed inoltre da quanto emerso in istruttoria, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora la seconda numerazione risulta essere gestita da altro operatore, nella specie Vodafone Omnitel N.V., comunque estraneo al presente procedimento.

CONSIDERATO che le società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. non si sono prontamente attivate per la gestione corretta del cliente, e non hanno fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di rientro con conseguente perdita della numerazione "storica" e che pertanto la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sotto menzionati;

CONSIDERATO, al riguardo, che a ristoro del pregiudizio causato dalla perdita della numerazione storica n. 011.9593XXX trova legittimazione la liquidazione di un indennizzo di euro 4.000,00, pari al quadruplo di euro 1.000,00, quale importo massimo previsto secondo il combinato disposto degli articoli 9, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, in considerazione del fatto che dalla disamina della visura camerale risulta che la data di inizio di attività di impresa della CM Ottavi è il 17 novembre 1997 e che quindi, in assenza di contestazioni sulla data di presa di possesso della numerazione da parte della suddetta società, trattasi di utilizzo ultradecennale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente al rimborso degli importi fatturati indebitamente dalla società BT Italia S.p.A., nonché alla liquidazione del suddetto indennizzo e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso ripartito su entrambe le società delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Piemonte, e per l'avvio della presente procedura;

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 Maurizio Dècina, 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 23 aprile 2012 dalla società CM Ottavi, in persona del legale rappresentante sig.ra Ottavi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 35,85 (trentacinque/85) quale somma degli importi addebitati nei conti n. A2007-402379 del 15 maggio 2007, n.A2007-482266 del 15 giugno 2007 e n.A2007-563378 del 15 luglio 2007 a fronte di un servizio mai attivato;

ii) euro 2.000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica pari alla metà del quadruplo di euro 1.000,00, quale importo massimo previsto secondo il combinato disposto degli articoli 9, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 maggio 2007, nella misura della metà dell'importo massimo previsto come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 50,00 (cinquanta/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, della delibera n. 173/07/CONS.

2. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 23 aprile 2012 dalla società CM Ottavi, in persona del legale rappresentante sig.ra Ottavi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 2.000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica pari alla metà del quadruplo di euro 1.000,00, quale importo massimo previsto secondo il combinato disposto degli articoli 9, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 giugno 2007, nella misura della metà dell'importo massimo previsto come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 50,00 (cinquanta/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, 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 resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Roma, 14 marzo 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci