

DELIBERA N. 127/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRATELLI TAVOLARIO/BT ITALIA S.P.A.
(GU14/37062/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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. 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da*

agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Tavolario, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Fratelli Tavolario, del 26 ottobre 2018, assegnata per competenza a questa Autorità in data 3 marzo 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Fratelli Tavolario, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 05651992xxx, contesta la sospensione della linea telefonica dal 21 maggio 2012 al 3 agosto 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 29 marzo 2012 sottoscriveva l'offerta commerciale “*VIP Suite Club*” di BT Italia, previa migrazione della predetta numerazione. A far data dal 21 maggio 2018, l'istante riscontrava la sospensione arbitraria della linea telefonica, che, sebbene regolarmente funzionante con il precedente operatore, veniva improvvisamente interrotta. Nonostante numerose contestazioni, la società BT Italia S.p.A. si limitava a provvedere alla consegna di telefoni cellulari e schede telefoniche non richieste, che venivano prontamente contestati. Infatti, la linea telefonica, adibita ad uso commerciale, veniva ripristinata solo in data 3 agosto 2012.

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

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti;

ii. il risarcimento del danno patrimoniale causata dalla mancata attivazione della linea telefonica a far data dal 21 maggio 2012;

iii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società BT Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *“in via preliminare si eccepisce l’inammissibilità della richiesta avanzata dall’odierna ricorrente in merito alla liquidazione del risarcimento per danni. Tale domanda non può essere oggetto di decisione da parte del Comitato adito perché non rientrante nelle competenze ad esso riconosciute dalla normativa attualmente in vigore, Nel merito, la scrivente conferma che il cliente in data 29 marzo 2012 ha aderito tramite registrazione vocale all’attivazione di due contratti. In data 30 marzo 2012 viene inviata copia dei contratti: 1. Vip Suite Club per le utenze telefoniche nn. 0565915xxx e 05655930xxx con annesse sim 3777058xxx e 3777058xxx; 2. Vip Suite Club per le utenze telefoniche nn. 0565930xxx e 05651992xxx con annesse sim 3777058xxx e 3777058xxx. Sull’attivazione dei servizi si ribadisce che non via stata alcuna richiesta di recesso e/o denuncia, né alcun disconoscimento, bensì ne è chiaro l’utilizzo avvalorato dalla consegna da parte dell’istante della fattura dell’OLO donating per l’individuazione del CDM. In merito all’avvenuta consegna delle sim e dei terminali non risultano contestazioni; pertanto detta circostanza è da ritenersi pacifica; allo stato degli atti non risulta messa in dubbio dalla Ditta istante la consegna del materiale da parte di BT Italia. Detto materiale non solo non è stato mai restituito, ma anzi risulta utilizzato. Nella fattispecie si controverte sulla ritardata migrazione di utenze di telefonia fissa da OLO donating, in questo caso WIND Tre e OLO recipient BT. Per quanto concerne il contratto 1. Vip Suite Club per le utenze telefoniche nn. 0565915xxx e 05655930xxx con annesse sim 3777058xxx e 3777058879, si evidenzia come da sistemi che l’unica utenza migrata su rete BT Italia è la n. 0565915xxx in data 8 maggio 2012; mentre il mancato passaggio della numerazione 0565930xxx come da schermate sottostanti è dipeso da codice segreto errato. In data 30 giugno 2012 dopo diversi tentativi con il donating tramite il call center 195 viene contattato l’istante per avere conferma del CDM della linea 0565930xxx che invece chiedeva la cessazione delle linee di rete fissa. In riscontro, BT invia e provvedeva, come confermato dall’istante, al rilascio delle numerazioni verso il Donor tramite cessazione con rientro. Mentre lato mobile, le utenze BT Mobile Voce venivano attivate in data 26 aprile 2012 e i due terminali mobili HTC e le sim risultano consegnati al cliente in data 26 aprile 2012. Per quanto concerne il contratto2. Vip Suite Club per le utenze telefoniche nn. 0565930xxx e 05651992xxx con annesse sim 3777058xxx e 3777058xxx, l’attività di delivery è stata completata in data 8 maggio 2012 con il rilascio del servizio. Le sim risultano regolarmente consegnate in data 26 aprile 2012. Dopo l’istanza del Corecom, la ditta Fratelli Tavolario non ha nemmeno ritenuto di restituire i telefoni ed il terminale di proprietà di BT Italia, con ciò continuando illegittimamente a detenere anche dei beni altrui. Allo stato l’istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari a euro 940,74. Per quanto sopra esposto, BT Italia chiede l’integrale rigetto delle richieste avanzate da parte istante”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, "*gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni*", va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società BT Italia S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalla utenza di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione.

Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Di seguito, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., concernente la totale interruzione della linea telefonica può ritenersi accoglibile, atteso che la società BT Italia S.p.A. ha prodotto solo le schermate inerenti al primo contratto, ovvero *Vip Suite Club* per le utenze telefoniche nn. 0565915xxx e 05655930xxx con annesse sim 3777058xxx e 3777058xxx; laddove con riferimento all'utenza telefonica n. 05651992xxx, rientrante nel secondo contratto *Vip Suite Club* menzionato in memoria di parte, oggetto della presente contestazione, come espressamente precisato nella comunicazione allegata al fascicolo documentale in data 31 ottobre 2018 dalla società istante, la società BT Italia S.p.A. si è limitata ad asserire che "*l'attività di delivery è stata completata in data 8 maggio 2012 con il rilascio del servizio*", ma non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al mancato funzionamento del servizio telefonico, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal 21 maggio 2012. Inoltre, detta società non ha fornito evidenza della copia dei files di *log* della componente voce a riprova delle relative connessioni,

limitandosi ad eccepire “*l’avvenuto delivery*”, senza, però, fornire prova della copia delle relative schermate attestanti il provisioning tecnico di cui alla fase 3.

Nello specifico, si deve rilevare inoltre che detta società non ha documentato alcuna attività di gestione del cliente e non ha fatto riferimento alcuno alla segnalazione di disservizio del 21 maggio 2012, allegata in copia al fascicolo documentale; sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per oltre due mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società BT Italia S.p.A. dal fornire prova dell’impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell’invio della preventiva informativa resa all’utente, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, può ritenersi che la sospensione dell’utenza telefonica per il numero di 74 giorni dal 21 maggio 2012 (*dies a quo*, riferito alla data di prima segnalazione di disservizio) al 3 agosto 2012 (data di risoluzione del disservizio) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Optima Italia S.p.A. e in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* secondo quanto previsto dall’articolo 6, comma 1 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* della predetta utenza.

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per l’attivazione non richiesta di schede SIM e terminali mobili, atteso che il contratto sottoscritto fa riferimento al servizio *BT Mobile voce* veicolato su tali apparati. A prescindere poi dalla predetta evidenza documentale, va menzionata la disposizione di cui all’articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui “*sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*”, per cui trova legittimazione la seguente censura sollevata in memoria dalla società BT Italia S.p.A. “*sull’attivazione dei servizi si ribadisce che non via sia stata alcuna richiesta di recesso e/o denuncia, né alcun disconoscimento*”.

Da ultimo, parimenti non accoglibile può ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Tavolario, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Fratelli Tavolario 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 al contratto *Vip Suite Club* inerente all'utenza telefonica *business* n. 05651992xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 888,00 (ottocentottantotto/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della numerazione *business* n. 05651992xxx per il numero di 74 giorni dal 21 maggio 2012 al 3 agosto 2012 previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 3, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone