



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 148/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
H.S. HOSPITAL SERVICE / BT ITALIA S.P.A.
E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 507/16 - GU14 n. 509/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 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*”;

VISTE le due istanze del sig. Meloni, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società H.S. Hospital Service, del 24 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società H.S. Hospital Service, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 079260xxx, contesta la mancata attivazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa migrazione della stessa dal precedente gestore BT Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestataria di un contratto di abbonamento aziendale con la società BT Italia S.p.A., nel mese di ottobre 2014 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società Telecom Italia S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore.

Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava all'attivazione del servizio telefonico solo sulle utenze telefoniche nn. 079260xxx e 079260yyy; infatti, la risorsa numerica 079260xxx non solo non veniva trasferita, ma veniva inopinatamente sospesa a far data dal 16 aprile 2015.

A fronte di numerosi reclami e solleciti di attivazione del servizio, la società BT Italia S.p.A. forniva puntuali riscontri; di contro, la società Telecom Italia S.p.A. rimaneva inerte e non forniva alcuna informativa in ordine all'attività di gestione del completamento della procedura di migrazione.

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

- i. l'immediata riattivazione della linea telefonica n. 079260xxx;
- ii. il risarcimento dei danni quantificati in euro 50.000,00 per la mancata attivazione della predetta numerazione e per la mancata gestione del cliente;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 12 aprile 2016 a mezzo posta certificata, ha ribadito quanto già dedotto in sede di gestione del reclamo ed in sede conciliativa, rappresentando quanto segue: *“A fronte di un processo di migrazione avvenuto tramite codice, l'utenza 079260xxx risulta migrata in Telecom Italia in data 16 aprile 2015 e cessata dai sistemi BT in data 21 aprile 2015, come da copia delle schermate allegate”*.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

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, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del Regolamento, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee tra le parti medesime.

Sempre preliminarmente, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 079260xxx dovrà



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* della società H.S. Hospital Service, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che le richieste dell'istante di rientro in Telecom Italia, antecedenti al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risultano essere scartate.

Inoltre, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, 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 domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Infatti, si deve evidenziare che la documentazione probatoria prodotta dalla società BT Italia S.p.A., nel corso della presente istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società medesima che ha confermato l'espletamento della migrazione delle tre utenze telefoniche nn. 079260yyy - 079260xxx e 079260xxx, associate con rispettiva nomenclatura "Directory Number 1 - 2 - 3".

Pertanto, emerge che la società BT Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adempiuto agli obblighi regolamentari, in qualità di OLO *Donating* e, da ultimo, di avere provveduto alla dismissione dei servizi in data 21 aprile 2015, dopo la ricezione dell'avvenuta notifica di completamento del 16 aprile 2015. Del resto, di tale circostanza fattuale è stato reso edotto l'istante mediante invio a mezzo posta certificata della nota del 28 agosto 2015, con la quale la società BT Italia S.p.A., già in fase pre - conciliativa di gestione della segnalazione inoltrata dall'istante, ha comunicato l'avvenuto rilascio della disponibilità delle tre numerazioni associate e del contestuale passaggio delle stesse in Telecom Italia.

Diversamente, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Nello specifico, detta società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione. Sul punto, la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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". Inoltre, va rilevato che la società Telecom Italia S.p.A. non ha riscontrato neppure la successiva richiesta di rientro formulata dall'istante in data 19 gennaio 2016, a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo del CORECOM Sardegna; stessa richiesta di rientro che, poi, è stata suggerita dalla società medesima in sede di udienza di conciliazione del 22 marzo 2016, giusto verbale allegato in copia agli atti.

All'esito delle risultanze istruttorie, a copertura della mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 079260xxx, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 16 aprile 2015 al 24 marzo 2016 (data quest'ultima di udienza di discussione della controversia), per il numero complessivo di 391 giorni.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della mancata migrazione della linea telefonica, ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. implica la liquidazione dell'indennizzo deve computarsi secondo 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"*, computato in misura pari al doppio, attesa la natura business dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Infine, 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 l'istante ha avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna che la presente procedura, nel corso delle quali la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in disprezzo al *favor utentis*;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Meloni, quale legale rappresentante *pro tempore* della società H.S. Hospital Service, nei confronti delle società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 5.865,00 (cinquemilaottocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 391 giorni dal 16 aprile 2015 all'11 maggio 2016 di mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 079260xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Telecom 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.

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.

Napoli, 13 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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