

## **DELIBERA N. 157/11/CIR**

### **Definizione della controversia N.E. S.A.S. / BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. (GU14/959/11)**

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

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 12 dicembre 2011;

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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 29 settembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.50678/11/NA con la quale la sig.ra Santoriello, in qualità di legale rappresentante della società N.E. S.a.S., rappresentata dall'avv. Coppola, 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 21 ottobre 2011 prot. n. 57395/11/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 30 novembre 2011;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 29 novembre 2011 inviata con posta certificata con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva a supporto della propria posizione;

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 N.E. S.a.s., in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica di tipo "business" n. 081.8231xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico protrattasi dal 1 aprile 2011 al 25 novembre 2011.

In particolare, l'utente ha rappresentato che:

- a. nel mese di marzo 2011 un agente di BT Italia, presentandosi peraltro quale "*dealer*" commerciale della Telecom Italia, proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva l'istante alla sottoscrizione del nuovo piano tariffario;
- b. dopo pochi giorni, a seguito di un contatto telefonico *outbound* di Telecom Italia, l'istante veniva a conoscenza di avere aderito ad una proposta commerciale di BT Italia e tempestivamente manifestava il proprio consenso a rimanere cliente business di Telecom Italia, fornendone comunicazione ad entrambe le società;
- c. pur tuttavia, in data 1 aprile 2011, l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico che veniva riattivato con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 25 novembre 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto il risarcimento dei danni per perdita di fatturato e per sviamento della clientela, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 30 novembre 2011, ha evidenziato, per le vie brevi a mezzo email del 24 ottobre 2011, di avere implementato la procedura di migrazione della linea n. 081.8231xxx a seguito dell'acquisizione del consenso mediante registrazione vocale e di non avere completato l'attivazione in ragione del diniego dell'istante. La società medesima ha, altresì, rappresentato di avere provveduto successivamente al rientro della numerazione in Telecom Italia con ordinativo del 15 giugno 2011 e di avere formulato in pendenza del presente procedimento una proposta transattiva a chiusura del contenzioso. Tuttavia, la predetta proposta non è stata accettata dal legale della parte istante.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, riportandosi alla memoria inviata a mezzo posta certificata del 29 novembre 2011, a fronte della ritardata attivazione del servizio telefonico dal 22 giugno 2011 (data di accettazione consegna) al 25 novembre 2011 (data di effettiva riattivazione del servizio) ha proposto la corresponsione di un

indennizzo computato secondo il parametro previsto dalla delibera n.73/11/CONS. La proposta transattiva a titolo di componimento bonario della controversia è stata accettata dal legale della parte istante.

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, si deve evidenziare che la memoria inviata dalla società Telecom Italia S.p.A. a mezzo posta certificata del 29 novembre 2011 non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS: pur tuttavia, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

Al riguardo, dal riscontro della risorsa n.081.8231xxx sul sistema Pitagora è emersa un'attivazione in *number portability* geografica con l'olo BT mediante ordinativo ricevuto in data 15 marzo 2011 (DRO) e data di accettazione consegna del 30 marzo 2011 (DAC). Di seguito risulta che la società BT Italia S.p.A. ha inviato la richiesta di cessazione con rientro in Telecom Italia mediante ordinativo ricevuto in data 16 marzo 2011 e data di accettazione consegna del 22 giugno 2011 (DAC).

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che la responsabilità in ordine alla sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza in epigrafe è imputabile ad entrambe le società sia pure con riferimento a periodi diversi: nello specifico, la predetta sospensione perpetratosi dal 1 aprile 2011 al 22 giugno 2011 (data di accettazione consegna) è ascrivibile alla società BT Italia S.p.A., laddove la sospensione del medesimo servizio dal 22 giugno 2011 (DAC) al 25 novembre 2011 (data di effettivo rientro in Telecom Italia) è imputabile a quest'ultima società. Il predetto accertamento si fonda sulla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, ed in particolare è rilevato dalle schermate Pitagora prodotte in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A..

Atteso che la proposta formulata dalla società Telecom Italia S.p.A. di liquidazione degli indennizzi a copertura del disservizio che ha interessato l'utenza dal 22 giugno 2011 al 25 novembre 2011 è stata accettata dal legale della parte istante con riserva di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del danno, e che pertanto il procedimento nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. si è concluso in questa sede in ragione dell'accordo intercorso tra le parti, il presente provvedimento viene adottato nei confronti della sola società BT Italia S.p.A..

All'esito dell'accertamento istruttorio, in assenza di prova contraria, la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla sospensione del servizio per il numero di 82 giorni dal 1 aprile 2011 al 22 giugno 2011 legittima la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in mancanza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro*

7,50 per ogni giorno di sospensione”, parametro quest’ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura “business” dell’utenza interessata dal disservizio.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico nel periodo suindicato e alla scorretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell’importo di euro 1.230,00 a titolo di indennizzo computato a copertura della sospensione del servizio telefonico dal 1 aprile 2011 al 22 giugno 2011, come sopra computato;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell’istante l’importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante in considerazione dell’esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Campania, e del fatto che l’utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all’udienza svolta dinanzi all’Autorità;

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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell’articolo 29 del Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell’istanza formulata in data 29 settembre 2011 dalla società N.E. S.a.s., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 82 giorni di sospensione del servizio dal 1 aprile 2011 al 22 giugno 2011 in conformità a quanto disposto dagli articoli 4, comma 1 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 100,00 (cento/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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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.

Roma, 12 dicembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola