

**DELIBERA n. 17/13/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI GREGORIO / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14 n.257/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 27 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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481";

VISTA l'istanza del 6 febbraio 2013 acquisita al protocollo generale al n.6441/13/NA con la quale il sig. Di Gregorio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società BT Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 15 febbraio 2013 prot. n. 9003/13/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 14 marzo 2013;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società BT Italia S.p.A. nella predetta audizione;

UDITA la parte istante della suddetta udienza di discussione della controversia;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Di Gregorio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0974.966xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Telecom Italia verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, in data 9 maggio 2012 l'istante aderiva mediante contatto telefonico ad un'offerta commerciale proposta dalla società BT Italia S.p.A.; tuttavia, in data 14 maggio 2012 comunicava con l'invio di raccomandata A.R. alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando regolarmente il diritto di ripensamento entro i dieci giorni lavorativi, come previsto dall'articolo 64 del codice del consumo. Pur tuttavia, in data 7 giugno 2012 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl. Nonostante le segnalazioni telefoniche, la società BT Italia S.p.A. non si attivava alla risoluzione del disservizio e non forniva alcun riscontro in ordine alla problematica segnalata dall'istante. Pertanto l'istante si vedeva costretto ad avviare la procedura conciliativa innanzi al Corecom Campania e contestualmente a richiedere nuovamente il ripristino del servizio telefonico, che veniva attivato con la società Telecom Italia S.p.A. in data 13 luglio 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione di un indennizzo per la totale indisponibilità del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 7 giugno 2012 al 13 luglio 2012, la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione "aggiuntiva", l'annullamento degli importi fatturati dalla società BT Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito, la restituzione delle spese di riattivazione in Telecom Italia, 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 prima per il giorno 14 marzo 2013, con nota inviata in data 25 febbraio 2013 per le vie brevi a mezzo posta elettronica si è limitata a rappresentare che *"il sig. Di Gregorio ha aderito alla nostra offerta, tramite registrazione vocale allegata in data 9 maggio 2012, per una linea analogica provenienza da Telecom 0974.966xxx e per una nuova numerazione BT. Quando siamo*

*venuti a conoscenza del recesso, l'attivazione era già ampiamente in corso e non ci è stato possibile bloccarla. Una volta terminate le fasi di attivazione abbiamo provveduto all'operazione contraria, cioè il rientro della numerazione in Telecom ed il 25 luglio 2012 abbiamo ricevuto la comunicazione di presa da parte loro e abbiamo quindi attivato tutte le procedure interne per cessare completamente la fornitura. Tutte le fatture emesse sono da stornare, la nota di credito è in fase di autorizzazione”.*

## **II. Motivi della decisione**

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge una palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto detta società, nonostante il ripensamento ritualmente formalizzato dall'istante, non ha provveduto ad interrompere tempestivamente la procedura di migrazione al fine di scongiurare la conseguente sospensione dei servizi. Invero, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione, alla ricezione della revoca del consenso all'attivazione del servizio avvenuta in data 17 maggio 2012, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento della raccomandata A.R. inviata dall'istante in data 14 maggio 2012, quindi nei termini di legge per l'esercizio del diritto di ripensamento. Peraltro si deve rilevare anche il comportamento omissivo della società medesima, che comunque avrebbe dovuto interessare la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donor*, e fornire adeguata informativa all'istante.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico che ha interessato la predetta utenza telefonica, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante, circoscritta al periodo intercorrente dal 7 giugno 2012 al 13 luglio 2012 (data quest'ultima di rientro della numerazione in Telecom Italia) per il numero di 36 giorni, in mancanza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 15,00 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, attesa la natura “*business*” dell'utenza di cui si controverte.

Parimenti il malfunzionamento del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Inoltre a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi, in assenza di prova contraria, è accoglibile la richiesta di annullamento di tutti gli importi fatturati dalla società BT Italia S.p.A, atteso anche il riconoscimento della relativa non debenza, come si evince dalla mail del 25 febbraio 2013 inviata per le vie brevi dal gestore.

Di converso, in assenza di documentazione attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della risorsa numerica aggiuntiva, peraltro non specificata dall'istante, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita della predetta numerazione, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della titolarità della numerazione alla condotta posta in essere dalla società BT Italia S.p.A..

Né può ritenersi accoglibile la richiesta di rimborso dei costi di rientro in Telecom Italia, in quanto dalla copia della prima fattura emessa in data 5 ottobre 2012 dal predetto operatore, e precisamente dal conto n.6/12 si evince che il contributo di attivazione della linea telefonica e del servizio “Internet Senza Limiti” è stato interamente scontato ed in quanto tale non accollato all’istante medesimo.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non si è prontamente attivata alla gestione del ripensamento esercitato ritualmente dall’istante e non ha fornito alcuna informativa 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”*;

CONSIDERATO, inoltre, che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl derivante dalla mancata interruzione della procedura di trasferimento dell’utenza;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall’istante, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A. secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l’istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e all’annullamento di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti e dell’importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali in considerazione della mancata adesione della società BT Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Campania e per la 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 Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell’istanza formulata in data 6 febbraio 2013 dal sig. Di Gregorio, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 540,00 (conquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 36 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 7 giugno 2012 al 13 luglio 2012 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 36 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 7 giugno 2012 al 13 luglio 2012 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) 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.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con emissione delle relative note di credito.

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 pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 27 marzo 2013

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

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