



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 203/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EURO SYSTEM ARREDAMENTI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14/1481/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 2017;

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. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Muceli, titolare della ditta Euro System Arredamenti, del 4 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La ditta Euro System Arredamenti, titolare del contratto identificato con codice identificativo n. 00968535 ed intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0782207XXX, contesta la mancata attivazione della linea telefonica da parte della società BT Italia S.p.A., previa migrazione della stessa dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestataria di un contratto di abbonamento aziendale con la società Telecom Italia S.p.A., in data 24 gennaio 2017 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico multiservizio "*Vip Duet*" con la società BT Italia S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore.

Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, la società BT Italia S.p.A. si limitava all'attivazione dei servizi solo sull'utenza telefonica n. 078237201; infatti, la risorsa numerica 0782207XXX adibita al telefax non solo non veniva trasferita, ma veniva inopinatamente sospesa a far data dal 6 febbraio 2017.

A fronte di numerosi reclami e solleciti di attivazione del servizio, la società BT Italia S.p.A. non forniva puntuali riscontri; con nota del 2 marzo 2017 si limitava a comunicare che la linea risultava attiva con la società Telecom Italia S.p.A. per problemi, non meglio precisati, di "*caratterizzazione*" della stessa. Solo a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo formulata innanzi al CORECOM Sardegna ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*, la società BT Italia S.p.A. comunicava l'impossibilità tecnica di attivazione.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per omessa portabilità della risorsa numerica a far data dal 9 febbraio 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica a far data dal 9 febbraio 2017;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione posseduta da oltre dieci anni;
- iv. la liquidazione di un indennizzo, in via equitativa, per mancata preventiva informazione circa i possibili problemi tecnici nella portabilità.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione. Tuttavia, con nota inviata in data 11 ottobre a mezzo posta elettronica detta società si è limitata a riportare il contenuto della nota di risposta del 2 marzo 2017, secondo cui "*non è possibile procedere alla portabilità dell'utenza telefonica*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

0782207XXX per problemi di caratterizzazione tecnica della suddetta utenza con il Suo attuale gestore in quanto numero aggiuntivo. La informiamo pertanto che lo stesso risulta ancora in carico al gestore di competenza Alice/Telecom”.

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.

Nel merito, si deve evidenziare che né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società BT 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 BT 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. Al riguardo, va menzionato che la sopra citata nota del 2 marzo 2017 non può ritenersi esaustiva, in quanto oltre a non essere supportata da documentazione tecnica, riferendosi a problemi, non meglio precisati, di *“caratterizzazione della linea”* riveste un contenuto generico e quindi non idoneo a giustificare l'asserita, quanto non provata, impossibilità tecnica di attivazione.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, 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 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”*. Infatti, va rilevato che la società BT Italia S.p.A. solo a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo del CORECOM Sardegna e precisamente in data 4 maggio 2017 ha specificato che: *“trattandosi di linea nativa Voip Alice non è stato e non è possibile tecnicamente perfezionarne la migrazione”*.

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la mancata attivazione della risorsa numerica n. 0782207XXX è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 9 febbraio 2017 al 2017 (data quest'ultima di informativa a mezzo email resa al CORECOM Sardegna e documentata agli atti), per il numero complessivo di 84 giorni.

Pertanto, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione dell'indennizzo per omessa attivazione dell'utenza telefonica n. 0782207XXX, da computarsi secondo parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione della medesima linea telefonica a far data dal 9 febbraio 2017 non deve ritenersi accoglibile, atteso che la mancata funzionalità della stessa, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*.

Di seguito, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione "storica", *id est* la n. 0782207XXX, è imputabile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., atteso che detta società, malgrado avesse garantito la doppia numerazione in sede di sottoscrizione del contratto *Vip Duet*, non si è attivata poi a fornire all'istante le indicazioni utili per il recupero della numerazione, limitandosi a rappresentare solo nel corso della procedura conciliativa la sussistenza di ostacoli tecnici alla riattivazione della linea telefonica, detenuta dall'istante medesimo da oltre dieci anni.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della predetta numerazione, ascrivibile alla società BT Italia S.p.A., deve ritenersi accoglibile e va computata secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 9 e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo, in via equitativa, per mancata preventiva informazione circa i possibili problemi tecnici nella portabilità, essendo tale fattispecie già assorbita dall'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, di cui *supra*.

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 la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Muceli, titolare della ditta Euro System Arredamenti, 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, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 1.260,00 (milleduecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 84 giorni dal 9 febbraio 2017 al 4 maggio 2017 di mancata attivazione della linea telefonica n. 0782207XXX, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica, quale importo massimo previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 9, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta 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, 19 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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