

DELIBERA n. 27/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIVI ASSICURAZIONI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 231/13)
L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 maggio 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 4 febbraio 2013 acquisita al protocollo generale al n. 5808/13/NA con la quale il sig. Verrando, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società GIVI Assicurazioni, rappresentato dall'avv. Emanuele Cozzio, 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 18 febbraio 2013 prot. n. U/9417/13 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;

VISTA la nota del 18 marzo 2013 (prot. n. 14921/13/DIT) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. una richiesta istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 29 marzo 2013 (prot. n. 17138) di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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 GIVI Assicurazioni, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria delle utenze telefoniche n. 0185.287xxx, n. 0185.293xxx, n. 0185.1870xxx, n. 0185.1870xxx, n. 0185.1870yyy e n. 0185.022xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società BT Italia S.p.A. a seguito del mancato trasloco delle predette linee telefoniche presso i nuovi uffici, l'indebita fatturazione di importi inerenti a profili tariffari non richiesti, nonché la perdita di cinque numerazioni conseguente alla richiesta di migrazione in Telecom Italia.

In particolare, nel mese di giugno 2010 l'istante sottoscriveva con la società BT Italia S.p.A. un contratto di fornitura di tipo affari per i servizi di telefonia e di internet. Di seguito, nel mese di aprile 2011 la società BT Italia S.p.A. addebitava importi inerenti a profili tariffari non richiesti relativamente al periodo intercorrente dal 13 febbraio 2011 al 31 maggio 2011 e, a fronte della relativa contestazione da parte dell'istante, la società medesima provvedeva all'emissione di due note di credito, la n. H131040 dell'8 luglio 2011 dell'importo di euro 150,00 e la n. H114979 del 16 marzo 2011 dell'importo di euro 108,00, nonché di una fattura negativa, la n. A2011-388602 del 13 giugno 2011 dell'importo di euro 1.473,78. Pur tuttavia, nonostante il riconoscimento del credito complessivo di euro 1.731,78 in favore della GIVI Assicurazioni, la società BT Italia S.p.A. non provvedeva alla ripetizione del predetto importo, regolarmente pagato dall'istante, neppure a seguito delle intimazioni di pagamento inviate con le raccomandate del 9 agosto 2011 e del 27 ottobre 2011.

Successivamente nel mese di ottobre 2011, l'istante richiedeva il trasloco delle sei linee telefoniche dal vecchio ufficio sito in Santa Margherita Ligure alla nuova sede sempre in Santa Margherita Ligure, specificando nella relativa missiva che il trasferimento sarebbe

dovuto avvenire a partire dal 1 dicembre 2011 e al massimo entro il termine del 15 dicembre 2011, attese le esigenze lavorative della società di intermediazione assicurativa. Tuttavia, dal momento che la società BT Italia S.p.A. non provvedeva al trasloco delle linee previsto per il termine ultimo del 15 dicembre 2011 senza indicarne alcuna motivazione, la GIVI Assicurazioni rimaneva disservita del servizio telefonico e del servizio Adsl fino al mese di aprile 2012, allorquando la sola risorsa numerica n. 0185.287xxx veniva ripristinata con la società Telecom Italia S.p.A. con conseguente perdita delle restanti cinque numerazioni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, la liquidazione dell'indennizzo nella misura pari ad euro 38.512,50 ai sensi della delibera n. 73/11/CONS per la totale indisponibilità del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012; per la perdita delle cinque numerazioni; per la mancata risposta ai reclami, a partire dal primo inviato con raccomandata A.R. del 9 agosto 2011, per l'attivazione di profili tariffari non richiesti; il rimborso dell'importo di euro 1.731,78, quale somma degli importi di cui alle note di credito, la n. H131040 dell'8 luglio 2011 dell'importo di euro 150,00 e la n. H114979 del 16 marzo 2011 dell'importo di euro 108,00, nonché della fattura negativa, la n. A2011-388602 del 13 giugno 2011 dell'importo di euro 1.473,78; lo storno degli importi fatturati a decorrere dal mese di aprile 2012 a fronte di servizi non usufruiti, 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 14 marzo 2013, con nota del 20 febbraio 2013, inviata a mezzo email, si è limitata a rappresentare che: *“per quanto concerne la nota di credito, visto il saldo contabile a debito la stessa non è più rimborsabile, ma è da abbinare all'insoluto. Per quanto concerne l'omesso trasloco, la richiesta del 27 ottobre 2011 è stata gestita con il TT 1-1574057717 dove è stato accertato che “non è possibile creare offerta di trasloco per i prodotti che hanno attive in consistenza l'opzione IP Centrex o l'opzione FMC”. La richiesta è stata chiusa il 23 novembre 2011 come non gestibile ma senza aver riscontrato la GIVI Ass.ni con lettera con la motivazione di cui sopra. In data 12 aprile 2012 è avvenuta la migrazione della risorsa numerica n. 0185.287xxx in Telecom Italia, il cui espletamento è stato notificato alla BT Italia in data 18 giugno 2012; tuttavia la gestione si concludeva con l'inserimento della cessazione della sola parte fonia, lasciando attiva la parte Dati dell'offerta Business Voip”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della GIVI Assicurazioni. Dalla disamina delle schermate Pitagora, prodotte in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A., si evince che *“la sola utenza telefonica n. 0185.287xxx è rientrata in Telecom Italia in data 11 aprile 2012 con dismissione del servizio a far data dal 3 aprile 2012; laddove la numerazione n.*

0185.293xxx è attiva in Number Portability Geografica con BT Italia dal 21 giugno 2010; le numerazioni n. 0185.187xxx, n. 0185.1870xxx e n. 0185.1870yyy sono native Fastweb ed infine la numerazione n. 0185.022xxx è nativa BT Italia". La ricostruzione riportata dalla società Telecom Italia S.p.A. risulta conforme a quanto addotto dall'istante a riprova del ripristino della funzionalità di entrambi i servizi attestati sulla sola risorsa numerica n. 0185.287xxx a decorrere dal mese di aprile 2012.

Tanto premesso, nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti si evince la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl inerente alle sei utenze in epigrafe dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012, a fronte della relativa richiesta di trasloco del 27 ottobre 2011, in quanto la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'asserita impossibilità tecnica di attivazione, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile. Al riguardo, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna relazione tecnica attestante le risultanze delle verifiche svolte, nonché l'esito negativo delle stesse. Pur in considerazione della riserva di verifica tecnica ed economica, prevista dall'articolo 3 delle condizioni generali di contratto, quale condizione preliminare di efficacia del contratto, si deve rilevare che il comportamento tenuto dalla società BT Italia S.p.A., nel complesso della vicenda, è stato comunque connotato da negligenza, in quanto la società medesima non ha mai provveduto a comunicare alla società GIVI Assicurazioni le motivazioni tecniche in ordine alla mancata attivazione di entrambi i servizi; circostanza quest'ultima peraltro confermata dal gestore medesimo nel corso dell'istruttoria, per stessa ammissione di parte *"la richiesta è stata chiusa il 23 novembre 2011 come non gestibile ma senza aver riscontrato la GIVI Ass.ni con lettera con la motivazione di cui sopra"*. In realtà, la parte istante avrebbe dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, sulle effettive condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto, poiché solo in questa maniera sarebbe stato effettivamente tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Un simile obbligo informativo, inoltre, è assunto dalla stessa Società nella propria Carta dei Servizi, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, secondo il quale la società BT Italia S.p.A. si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata erogazione del servizio di fonia vocale dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012, conseguente all'omesso trasloco delle linee telefoniche nella nuova sede della società, per il numero di 107 giorni 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, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 2, dell'allegato A alla 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 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". Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio per ciascuna delle sei utenze, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "*business*" di entrambe le utenze interessate dal disservizio. Parimenti la mancata fruizione da parte dell'istante del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Inoltre, in assenza di prova contraria in ordine alla regolarità delle fatturazioni, merita accoglimento la richiesta di rimborso dell'importo di euro 1.731,78, quale somma degli importi di cui alle note di credito, la n. H131040 dell'8 luglio 2011 dell'importo di euro 150,00 e la n. H114979 del 16 marzo 2011 dell'importo di euro 108,00, nonché della fattura negativa, la n. A2011-388602 del 13 giugno 2011 dell'importo di euro 1.473,78, anche in considerazione del fatto che la circostanza addotta dal gestore "*visto il saldo contabile a debito la partita di credito non è più rimborsabile, ma è da abbinare all'insoluto*" è generica, in quanto difetta di supporto documentale probatorio.

Da ultimo deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai vari reclami, a partire dal primo inoltrato dall'istante in data 9 agosto 2011, da computarsi secondo il parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS; trovando, nel caso di specie, l'applicazione della misura massima di euro 300,00 in ragione del decorso di oltre un anno intercorso tra la relativa richiesta e la data del 4 febbraio 2013 di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Di converso, in assenza di documentazione attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero delle cinque risorse numeriche, ad eccezione di quella identificata con il numero n. 0185.287xxx, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita delle dette numerazioni, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della titolarità delle numerazioni alla condotta posta in essere dalla società BT Italia S.p.A.. Parimenti, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la fatturazione di profili tariffari non richiesti non è accoglibile, non essendo la stessa contemplata dal sopracitato regolamento.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

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 9.630,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 107 giorni intercorrenti dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die

per ciascuna delle sei utenze previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS), e dell'importo di euro 1.605,00 a titolo di indennizzo a copertura della sospensione del servizio Adsl circoscritta al medesimo periodo di riferimento (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS), nonché con l'obbligo della società medesima di procedere alla ripetizione degli importi fatturati *sine titolo*, regolarmente pagati dall'istante;

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 Liguria, e del fatto che l'utente non 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 Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 4 febbraio 2013 dal sig. Verrando, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società GIVI Assicurazioni, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile inerente alle utenze in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi addebitati a decorrere dalla fattura n. A2012-281780 del 7 maggio 2012 allo stato insoluti con emissione di relative note di credito ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

2. La società BT Italia S.p.A., è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 9.630,00 (novemilaseicentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per ciascuna delle sei utenze per il numero di 107 giorni di mancata fruizione del servizio voce dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 1.605,00 (milleseicentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 107 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl dal 15 dicembre 2011 al 31 marzo 2012 secondo il combinato

disposto di cui agli articoli 3, comma 1 e 2, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 9 agosto 2011, quale importo massimo previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 1.731,78, (millesettecentotrentuno/78) a titolo di rimborso degli importi di cui alle note di credito, la n. H131040 dell'8 luglio 2011 dell'importo di euro 150,00 e la n. H114979 del 16 marzo 2011 dell'importo di euro 108,00, nonché della fattura negativa, la n. A2011-388602 del 13 giugno 2011 dell'importo di euro 1.473,78, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

v) 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.

3. 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.

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.

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.

Roma, 3 maggio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani