



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 30/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NERI / BT ITALIA S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 455/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 aprile 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 “*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 “*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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Neri, del 16 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Neri, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0498791xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico a far data dal 5 gennaio 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A., ha rappresentato che a far data dal 5 gennaio 2015 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione di un ordinativo di migrazione della predetta risorsa numerica in BT Italia; circostanza quest'ultima avallata dalla dichiarazione resa in sede di conciliazione dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla ricezione di un modulo di richiesta di attivazione NP del servizio telefonico con la società BT Italia S.p.A.

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, nonostante la richiesta di rientro della numerazione, non forniva alcuna informativa in ordine all'attività di gestione del completamento della predetta procedura.

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

- i. l'immediata riattivazione della linea telefonica n. 0498791xxx;
- ii. il risarcimento dei danni all'immagine quantificati in euro 5.000,00;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea telefonica dal 5 gennaio 2015 secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*, trattandosi di utenza telefonica *business*;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società BT Italia S.p.A. nella nota prodotta in data 21 marzo 2016 a mezzo posta elettronica, ha ribadito quanto già dedotto in sede conciliativa, rappresentando quanto segue: *“a fronte di una richiesta di attivazione avvenuta tramite sottoscrizione di un modulo contrattuale del 16 giugno 2014, l'utenza 0498791xxx risulta attiva in BT Italia dal mese di gennaio 2015 e poi cessata per migrazione tramite CDM dai sistemi BT con data di espletamento del 26 gennaio 2016, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 0498791xxx deve intendersi superata, in quanto nel corso della presente procedura la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato il rientro della predetta risorsa numerica avvenuto in data 11 aprile 2016; circostanza peraltro confortata dalle schermate Pegaso prodotte in copia dalla società BT Italia S.p.A. e dall'istante medesimo che ha inviato per le vie brevi copia della nota di conferma di avvenuta attivazione della linea telefonica, inviata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 12 aprile 2016.

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 di cui al punto *ii*), 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 indennizzi*.

Da quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0498791xxx dal 5 gennaio 2015 all'11 aprile 2016 è dipesa da una erronea lavorazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di una richiesta di attivazione da parte di un soggetto diverso, tale sig. Ruzza Luca, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Ermes S.n.c.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti si è riscontrato un errore materiale (inserimento dell'utenza telefonica n. 0498791xxx intestata al sig. Neri, quale numero aggiuntivo abbinato alla numerazione 0498790xxx intestata alla società Ermes S.n.c., in persona del sig. Ruzza, effettivo richiedente) come si evince dalla copia del modulo contrattuale di adesione all'offerta commerciale "*Vip Duet*", peraltro pacificamente riconosciuto ed asserito da entrambe le società. A fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica, la società Telecom Italia S.p.A. in sede di verifiche formali avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per "*incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi*", in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente. Inoltre, detta società avrebbe dovuto dimostrare di avere informato l'istante in ordine alle modalità propedeutiche (registrazione del *verbal order*) per l'espletamento della procedura di rientro della numerazione

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero complessivo di 462 giorni dal 5 aprile 2015 all'11 aprile 2016. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), deve ritenersi accoglibile.

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 Veneto che la presente procedura, nel corso delle quali la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Neri, 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 importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 6.930,00 (seimilanovecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 462 giorni dal 5 gennaio 2015 all'11 aprile 2016 di sospensione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0498791xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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.

Roma, 18 aprile 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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