

DELIBERA n. 44/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRIMALDI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 370/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 25 giugno 2013;

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", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e s.m.i.;

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 e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS, recante "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 20 febbraio 2013, acquisita al protocollo generale al n.10130/13/NA, con la quale la sig.ra Grimaldi 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 19 marzo 2013, prot. n. U/15285/13, 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;

VISTA la nota dell'8 aprile 2013, prot. n. 18438/13/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. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 27 maggio 2013, di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Grimaldi, intestataria dell'utenza telefonica n.081.7261xxx, contesta l'arbitraria attivazione da parte della società BT Italia S.p.A. del servizio telefonico, precedentemente erogato dal gestore Telecom Italia.

In particolare, a fronte della mancata ricezione delle fatture l'istante, da sempre cliente Telecom Italia, chiedeva spiegazioni al centro assistenza clienti e nell'occasione apprendeva dell'attivazione non richiesta del servizio telefonico da parte della società BT Italia S.p.A.. Di seguito, l'istante contattava telefonicamente il servizio clienti di BT, senza ricevere risposta alcuna in ordine a quanto contestato e prontamente disconosciuto dall'istante.

All'esito negativo della procedura conciliativa, l'istante sporgeva formale denuncia - querela ai sensi dell'articolo 336 del codice di procedura penale presso la stazione del Carabinieri Napoli - Pianura.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione del servizio non richiesto a far data dal mese di marzo 2012, lo storno degli importi fatturati, la liquidazione di un indennizzo per la mancata gestione del reclamo, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota del 2 aprile 2013 inviata a mezzo email, ha rappresentato che *“la numerazione 081.7261xxx è stata attivata a nome di Tango con il nostro servizio di sola fonia in carrier preselection (senza cioè stacco definitivo da Telecom). Tale servizio è stato cessato per morosità il 21 dicembre 2012. Durante questo periodo sono stati fatturati in tutto euro 213,53 iva inclusa, fatture tutte composte da solo traffico; non ci sono canoni né one off. Il servizio clienti, analizzando tra gennaio e febbraio 2012 l'informativa circa il disconoscimento, ha scoperto di non avere a sistema copia del contratto: al riguardo sono state fatte tutte le ricerche possibili. In base a questa evidenza la società sta procedendo ad emettere nota di credito a storno totale dell'insoluto”*. Tuttavia la società BT Italia S.p.A., nel corso dell'attività istruttoria inerente alla presente procedura, non ha fornito prova dell'emissione della predetta nota di credito.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che per la risorsa numerica n.081.7261xxx è presente la disattivazione della CPS attiva con BT Italia S.p.A. a seguito dell'ordinativo inserito da Telecom Italia S.p.A. in data 18 dicembre 2012. Al riguardo, l'attivazione della prestazione di *carrier preselection* risulta essere stata processata dalla società BT Italia S.p.A. a nome di tale sig. Tango presso l'indirizzo "via Fittizia": dalla disamina documentale emerge che tali dati non coincidono con l'anagrafica della sig.ra Grimaldi identificata con codice fiscale GRMxxxxxxxxF839N, in qualità di intestataria dell'utenza telefonica n.081.7261xxx e con la relativa ubicazione presso l'immobile sito in Napoli.

II. Motivi della decisione

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge la palese responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto la predetta società non ha provato di avere acquisito l'inequivoca manifestazione di volontà della sig.ra Grimaldi, quale effettiva intestataria dell'utenza telefonica de qua in ordine all'attivazione della prestazione di CPS, in conformità a quanto previsto dall'articolo 21, comma 1, della delibera n.417/06/CONS, secondo il quale *"il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea o le linee d'utente è il solo legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione di CPS"*. Del resto, il relativo quadro regolamentare prevede, ai sensi dell'articolo 26 della sopra citata delibera, che in caso di contestazioni nel processo di attivazione della CPS, l'operatore prelezionato ha l'obbligo di fornire copia del modulo d'ordine sottoscritto dal cliente.

Sul punto, si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. ha ammesso *"di non avere a sistema copia del contratto e di avere svolto tutte le ricerche possibili"*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, l'attivazione indebita della prestazione di *carrier preselection* dal 1 marzo 2012 al 18 dicembre 2012 (data di disattivazione processata e documentata dalla società Telecom Italia S.p.A.) per il numero di 292 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 7, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o preselection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi"*.

All'esito dell'istruttoria sono da ritenersi accoglibili sia la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per l'arbitraria attivazione della prestazione di *carrier preselection*, sia la richiesta di storno degli importi indebitamente fatturati dalla società BT Italia S.p.A. Diversamente, non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'11 dicembre 2012, essendo quest'ultimo stato formalizzato dal rappresentante dell'istante solo a seguito del deposito dell'istanza di conciliazione presso il Corecom Campania, come si evince dalla documentazione acquisita agli atti.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente all'attivazione della prestazione di *carrier preselection* a nome di tale sig. Tango, in luogo della sig.ra Grimaldi, intestataria dell'utenza in ordine alla quale si controverte;

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 720,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della CPS per il numero di 292 giorni, intercorrenti dal 1 marzo 2012 al 18 dicembre 2012, nonché allo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, in qualità di operatore prelezionato *sine titulo*;

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'esperienza del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Campania, 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;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 20 febbraio 2013 dalla sig.ra Grimaldi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 720,00 (settecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 2,50 per il numero di 292 giorni di attivazione non richiesta della prestazione di *carrier preselection* dal 1 marzo 2012 al 18 dicembre 2012 secondo quanto disposto dall'articolo 7, comma 1, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, con emissione delle relative note di credito ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

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 nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 25 giugno 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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