

DELIBERA n. 45/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPAGNOLO / BT ITALIA S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 507/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 luglio 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 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 l'istanza del 19 marzo 2013, acquisita al protocollo generale al n.15070/13/NA, con la quale il sig. CAMPAGNOLO ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 10 aprile 2013 prot. n. 18962/13/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 7 maggio 2013;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 30 aprile 2013 prot. n.22259/13 inviata con posta certificata, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Mario Campagnolo, intestatario dell'utenza telefonica n.049.5996xxx, ha lamentato la sospensione del servizio telefonico dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 conseguente al ritardato rientro della predetta risorsa in Telecom Italia.

In particolare, in data 17 gennaio 2012 l'istante sottoscriveva la proposta di rientro in Telecom Italia previo rilascio della disponibilità della linea da parte della società BT Italia S.p.A.. La relativa richiesta veniva sollecitata alla società Telecom Italia S.p.A. telefonicamente, mediante ripetuti contatti al centro assistenza clienti. Tuttavia, in data 16 aprile 2012 il servizio telefonico, attivo con la società BT Italia S.p.A., veniva immotivatamente sospeso ancor prima del rientro della numerazione in Telecom Italia, avvenuto in data 4 febbraio 2013.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, il risarcimento dei danni nella misura di euro 5.000,00 per la sospensione del servizio telefonico dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 causata dal ritardato rientro in Telecom, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota dell'11 aprile 2013 inviata a mezzo email, ha rappresentato che *“ a seguito della richiesta di adozione di provvedimento temporaneo inviata in data 6 luglio 2012 dal Corecom Veneto, in data 10 luglio 2012 la società medesima ha comunicato che la linea risultava essere migrata in data 14 aprile 2012 e, che successivamente, in data 10 maggio 2012 è stata inserita a sistema offerta di cessazione sui nostri sistemi completata in data 11 maggio 2012. Da nuove verifiche è emerso che dal sistema Pegaso Ull si rileva un espletamento generato su circuito donato 274, con data espletamento 14 aprile 2012 e data notifica 23 aprile 2012”*.

La società Telecom Italia S.p.A., omettendo di verbalizzare il proprio posizionamento in sede di udienza del 7 maggio 2013, si è limitata a produrre la memoria difensiva nel termine previsto dal regolamento, puntualizzando che *“dai riscontri sui nostri sistemi è emerso che l'utenza attiva dal 1988 è cessata per migrazione ad olo in data 22 maggio 2008 e rientrata in data 4 febbraio 2013 con ordinativo del 28 gennaio 2013. Non ci sono movimentazioni in Pitagora nel periodo interessato. Dal 13 marzo 2012 risultano innumerevoli tentativi di rientro posti in essere da Telecom Italia attraverso i canali commerciali, tutti scartati con causale sia di “disservizio: altri dn attivi” che , in seguito, di “codice di migrazione errato 1”. Dalle schermate risultano lavorazioni dello scarto che evidenziano codici di migrazione errati per i quali si è rilanciato il processo e tentato di chiamare il cliente, il quale ha confermato il medesimo codice. Sono presenti le comunicazioni/segnalazioni degli scarti ad olo.. A seguito della richiesta di adozione di provvedimento temporaneo ricevuta in data 6 luglio 2012, Telecom ha provveduto,*

attraverso la struttura wholesale, ad inviare all'olo le richieste affinché rilasciasse la propria risorsa dal 16 luglio 2012 al 10 ottobre 2012. In ordine alla ritardata migrazione/riattivazione della linea, si fa presente come i ritardi lamentati dall'istante non siano imputabili a Telecom Italia la quale, per quanto sopra esposto, ha posto in essere tutte le attività propedeutiche, insite nella propria disponibilità, quali registrazioni delle richieste del cliente attraverso il customer care, solleciti all'olo inviati dalla struttura "National wholesale Services", tese a favorire il rilascio della risorsa da parte del gestore. L'unico rientro andato a buon fine è quello in cui il gestore della risorsa ha dato la disponibilità al rilascio (rilascio spontaneo da olo)".

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine alla sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n.049.5996xxx dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013, causata dal ritardato rientro in Telecom Italia, è imputabile ad entrambe le società alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

Nello specifico, dalla copia delle schermate Pegaso, allegate dalla società BT Italia S.p.A. in copia alla email dell'11 aprile 2013, si evince che, a fronte della richiesta dell'istante di rientro formalizzata in data 17 gennaio 2012, la società BT Italia S.p.A. ha ricevuto notifica di espletamento della migrazione in data 14 aprile 2012, a seguito della quale la società medesima ha processato una cessazione "senza rientro" con data di accodamento del 23 aprile 2012. Tale circostanza è comprovata dal fatto che non risulta indicata la DAC (data di attesa consegna), ma solo l'indicazione delle numerazioni associate alla predetta numerazione da migrare, come si evince dalla copia del relativo report. Pertanto, si deve rilevare che la società BT Italia S.p.A. ha operato la dismissione del servizio a seguito della notifica di espletamento dell'ordinativo del 14 aprile 2012, che poi è risultato successivamente scartato. Infatti, sulla base di un accertamento comparativo tra i documenti prodotti da entrambe le società, ed in particolare dalla copia della prima richiesta di rientro ULL da canale IVR prodotta e processata dalla società Telecom Italia S.p.A. su segnalazione del 16 marzo 2012, la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, non ha indicato il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa ed i numeri ad essa annessi. Precisamente, al DN1 049.5996xxx da migrare sono associati solo i numeri 049.5690xxx e 049.5690yyy, senza indicazione alcuna dell'ulteriore risorsa numerica ad esse abbinata, la n.049.5996yyy che, sebbene già migrata, sarebbe dovuta essere oggetto di inserimento nell'elenco delle numerazioni associate alla risorsa principale. Attesa l'incompletezza dell'ordinativo notificato dalla società Telecom Italia S.p.A., la richiesta è stata scartata per "*disservizio: altri dn attivi*"; causale quest'ultima confermata in memoria dalla società medesima. In seguito, tutte le successive richieste di rientro ULL da canale IVR, prodotte e processate dalla società Telecom Italia S.p.A., sono state scartate per errore imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto la stessa ha inserito dati anagrafici non corretti, poichè non corrispondenti all'effettivo intestatario dell'utenza telefonica n.049.5996xxx. All'uopo, infatti, si puntualizza che, dalla documentazione allegata alla memoria, la società Telecom Italia

S.p.A. ha processato gli ordinativi di rientro del 6 giugno 2012 e del 9 luglio 2012 a nome di una tale sig.ra Campagnolo L.A.; mentre gli ordinativi precedenti del 16 maggio 2012 e del 31 maggio 2012 rispettivamente a nome di una tale sig.ra Campagnolo L. D. e a nome di tale sig.ra Campagnolo L., in luogo del sig. CAMPAGNOLO che risulta essere stato sempre l'unico intestatario dell'utenza telefonica n.049.5996xxx.

Inoltre, la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere informato l'istante in ordine all'incongruenza dell'anagrafica documentale, di avere preso in carico la richiesta di rientro e di avere concordato con l'istante stesso la data certa di attivazione del servizio. Pertanto, si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non si è mai attivata per evadere la richiesta di rientro della predetta risorsa numerica formalizzata dall'istante in data 17 gennaio 2012, né ha mai comunicato all'istante la sussistenza di eventuali ostacoli all'acquisizione della linea. Peraltro, gli "innumerevoli tentativi di rientro" puntualizzati in memoria dalla società Telecom Italia S.p.A. non sono stati di fatto supportati da idoneo tracciamento, in quanto la società medesima avrebbe dovuto produrre copia delle schermate Pitagora al fine di comprovare l'attività di *provisioning* degli asseriti ordinativi di attivazione del servizio, laddove si è limitata a rappresentare che "*non ci sono movimentazioni in Pitagora nel periodo interessato*".

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico che ha interessato la predetta utenza telefonica dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 per il numero di 294 giorni, conseguente al ritardato rientro in Telecom Italia, in mancanza di prova contraria, è da imputarsi ad entrambe le società ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, nei limiti del riparto di responsabilità tra entrambi gli operatori.

CONSIDERATO che le società BT Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. non si sono prontamente attivate per la gestione corretta del cliente, e non hanno fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di rientro, concorrendo entrambe alla sospensione del servizio telefonico e che, pertanto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione dell'importo di euro 2.205,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto, e per l'avvio della presente procedura; entrambi importi che vanno ripartiti nella misura della metà tra entrambi gli operatori;

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 19 marzo 2013 dal sig. Campagnolo, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 1.102,50 (millecentodue/50) pari alla metà dell'importo di euro 2.205,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 294 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 50,00 (cinquanta/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 Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 19 marzo 2013 dal sig. Campagnolo, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 1.102,50 (millecentodue/50) pari alla metà dell'importo di euro 2.205,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 294 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 16 aprile 2012 al 4 febbraio 2013 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 50,00 (cinquanta/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.

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 resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Roma, 11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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