

DELIBERA n. 639/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RAPISARDA / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1159/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 15 novembre 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 agosto 2013, acquisita al protocollo generale al n.45558/13/NA, con la quale il sig. Rapisarda, titolare dell'omonima ditta individuale, rappresentato dall'avv. Aldo Russo, 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 3 settembre 2013, prot. n. U/46783/13, 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 del 16 settembre 2013, prot. n. 49014/13, 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 25 settembre 2013, prot. n. 50285 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

Il sig. Rapisarda, intestatario dell'utenza telefonica n.095.2961xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società BT Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Tiscali Italia verso BT Italia, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento, nonché l'indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato.

In particolare, in data 22 ottobre 2012 un agente di BT Italia, mediante contatto telefonico, proponeva all'istante un'offerta commerciale vantaggiosa, avente ad oggetto la fornitura del servizio di telefonia fissa e Adsl, previa migrazione della risorsa numerica dal precedente gestore. In data 29 ottobre 2012, a seguito della ricezione del modulo contrattuale relativo all'offerta "Vip Club", l'istante, non intendendo aderire alla predetta offerta, sentitosi raggirato, segnalava prontamente alla società BT Italia S.p.A. di non voler concludere il contratto ed, il giorno successivo, comunicava con l'invio di raccomandata A.R. alla società BT Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando regolarmente il diritto di ripensamento entro i dieci giorni lavorativi, come previsto dall'articolo 64 del codice del consumo. Pur tuttavia, a distanza di quasi un mese dalla disdetta contrattuale, precisamente, in data 26 novembre 2012, l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl.

Pur in assenza totale di entrambi i servizi, la società BT Italia S.p.A., più volte sollecitata, non rilasciava la disponibilità della linea per la riattivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl con altro gestore, e si ostinava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, quanto tempestivamente disdettato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto: i) il risarcimento dei danni patiti e patienti nella misura di euro 35.000,00 con rimborso dei maggiori oneri e delle spese subite dall'istante; ii) l'annullamento di tutti gli importi fatturati dal mese di novembre 2012 con emissione delle relative note di credito; iii) la risoluzione

contrattuale in esenzione spese; iv) la liquidazione di un congruo indennizzo per l'illegittimo distacco di entrambi i servizi; v) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota del 4 settembre 2013 inviata a mezzo email, ha rappresentato che *“Il contratto è stato attivato a seguito della registrazione vocale che si allega. Il recesso è arrivato ad attivazione già avviata e rifiutando l'installazione del nostro apparato l'istante è rimasto disservito. A seguito di tale rifiuto, è stato fornito un codice di migrazione perché il rientro non era possibile, trattandosi di numerazione non nativa TI. Una richiesta di migrazione però non è mai pervenuta da nessun gestore. E' in fase di emissione una nota di credito a storno totale delle fatture emesse; la fatturazione è terminata a maggio 2013”*.

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 individuare la 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 della schermata Wholesale, si evince che per la risorsa numerica n. 095.2961xxx *“è presente una migrazione in data 26 novembre 2012, in linea non fonia con numero aggiuntivo 095.13786497 con OLO BT Italia”*.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), in quanto la liquidazione del danno 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, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv) di liquidazione dell'indennizzo, si deve evidenziare dalla documentazione acquisita agli atti che la responsabilità della società BT Italia S.p.A. in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl lamentata dall'istante è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 26 novembre 2012 (data di acquisizione della risorsa numerica da parte della società BT Italia S.p.A., come confermato dalla copia della schermata Wholesale prodotta dalla società Telecom Italia) al 12 agosto 2013 (data di riattivazione del servizio con Telecom Italia, come asserito dall'istante medesimo), in quanto a seguito della ricezione della richiesta di disdetta contrattuale, come si evince dalla copia dell'avviso di ricevimento della raccomandata A.R. del 30 ottobre 2012, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto astenersi dal porre in essere tutte le attività propedeutiche all'acquisizione della risorsa numerica. Al riguardo, la società BT Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione; per di più, nel contempo, avrebbe

dovuto interessare la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Donor* e di *Donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Peraltro, la dichiarazione fornita dalla società BT Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria secondo la quale *“una richiesta di migrazione però non è mai pervenuta da nessun gestore”* è stata smentita dalla successiva documentazione prodotta in copia agli atti dalla società medesima, in particolare dalla copia della schermata Pegaso, da cui emerge *ictu oculi* che per l'utenza telefonica n.095.2961xxx risulta inviato in data 18 aprile 2013 un ordinativo di attivazione, con DAC prevista per il 6 maggio 2013, poi scartato dalla stessa BT Italia, in qualità di *Donating* con causale *“presenza di un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number”*.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che ha interessato la predetta utenza telefonica, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante, circoscritta al periodo intercorrente dal 26 novembre 2012 al 12 agosto 2013 per il numero di 259 giorni, in mancanza di prova contraria, 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, 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, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* dell'utenza interessata dal disservizio.

Ne discende che deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl nel periodo suindicato.

Analogamente risultano accoglibili sia la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di annullamento di tutti di gli importi fatturati a decorrere dal mese di novembre 2012, sia la richiesta di cui al punto iii), di risoluzione contrattuale in esenzione spese, a fronte di un servizio mai usufruito dall'istante, in quanto mai attivato.

ACCERTATO che la società BT Italia S.p.A. non si è prontamente attivata alla gestione del ripensamento esercitato ritualmente dall'istante e non ha fornito alcuna informativa in conformità a quanto previsto dall'articolo 16, comma 7, della delibera n.4/06/CONS, come modificata dalla delibera n.274/07/CONS, secondo il quale *“ogni operatore fornisce alla clientela un'adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore”*;

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl a far data dal 26 novembre 2012 a seguito della mancata lavorazione della disdetta contrattuale del 30 ottobre 2012, nonché all'indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato;

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 7.770,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl per il numero di 259 giorni, intercorrenti dal 26 novembre 2012 al 12 agosto 2013, nonché allo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal mese di novembre 2012;

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 Sicilia, 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. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 agosto 2013 dal sig. Rapisarda.
2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi, allo stato insoluti, fatturati a decorrere dal mese di novembre 2012 con emissione delle relative note di credito ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.
3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
 - i) euro 3.885,00 (tremilaottocentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico per il numero di 259 giorni, intercorrenti dal 26 novembre 2012 al 12 agosto 2013, computato secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 3.885,00 (tremilaottocentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio Adsl per il numero di 259 giorni, intercorrenti dal 26 novembre 2012 al 12 agosto 2013, computato secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) 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.

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, 15 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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