

DELIBERA N. 71/10/CIR

Definizione della controversia
Trabalza / BT Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 settembre 2010;

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'art. 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 1 agosto 2003, n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 2 dicembre 2009 (prot. n. 90074) con la quale la signora Trabalza, rappresentata e difesa dall'associazione Adiconsum Umbria, 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 (di seguito, BT);

VISTA la nota del 13 gennaio 2010 (prot. n. 1712) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione del 23 febbraio 2010;

PRESO ATTO della iniziale volontà delle parti di addivenire ad un accordo transattivo per una soluzione bonaria della vertenza che ha determinato un differimento dell'udienza di discussione, posticipata al successivo 29 marzo 2010;

PRESO ATTO dell'impossibilità di addivenire ad un accordo tra le parti e la mancata costituzione delle stesse nella predetta audizione;

VISTA la nota del 25 marzo 2010 con la quale la società BT ha prodotto memorie difensive in merito ai fatti oggetto di contestazione;

VISTA la nota del 26 marzo 2010 con la quale la parte istante ha ulteriormente chiarito quanto già esposto nell'atto introduttivo;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La signora Trabalza, titolare dell'utenza n. xxxx, lamenta l'attivazione, mai richiesta, del servizio voce da parte di BT che ha comportato una serie di disservizi sulla linea telefonica .

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento e nella successiva memoria integrativa, è emerso che:

i. in data 27 luglio 2008 la sig.ra Trabalza subiva un distacco dalla linea telefonica attiva con la società Telecom senza aver mai manifestato, nei confronti di BT, alcuna volontà in merito;

ii. nonostante l'istanza di recesso dal contratto illegittimamente posto in essere, BT continuava a non prendere in considerazione le richieste avanzate dalla cliente e non forniva, come richiesto, il codice di migrazione;

iii. oltre ad inibire il rientro in Telecom la BT emetteva delle fatture, puntualmente contestate, in relazione al servizio attivato e mai richiesto;

Per quanto sopra descritto l'istante chiede un indennizzo, oltre al risarcimento dei danni, derivanti dall'illegittima attivazione da parte di BT del servizio voce che ha determinato il distacco della linea da Telecom Italia; chiede altresì il rimborso della

fattura emessa e corrisposta relativamente al mese di luglio 2008 ed il rimborso delle spese per il rientro in Telecom Italia.

La società BT Italia S.p.A. non ha presenziato all'udienza di discussione comunicando preventivamente la propria impossibilità a comparire. Ha formalizzato una proposta transattiva alla cliente non accettata dalla stessa. In merito ai fatti oggetto di vertenza, con nota del 25 marzo 2010, e relativi allegati, dichiara che *“in data 19 giugno 2008 la sig.ra Trabalza sottoscriveva un contratto per l'attivazione del servizio Vip Club relativo al servizio voce e dati sull'utenza n. xxxx oltre all'attivazione di una nuova numerazione BT. L'ordine di attivazione veniva inserito a sistema in data 27 giugno e il delivery concluso in data 28 luglio 2008. La richiesta di number portability dell'utenza veniva inviata a Telecom in data 17 luglio 2008 con DAC prevista per il 25 luglio ed espletata il 28 luglio 2008.*

La lettera che la sig.ra Trabalza ha inviato a BT il 23 luglio 2008 è stata interpretata da quest'ultima come reclamo ed, in ogni caso, è pervenuta in un momento in cui la richiesta di NP era stata già inoltrata. Peraltro la stessa cliente, in data 28 luglio, ha rifiutato l'intervento tecnico a seguito di notifica da parte della Telecom dell'avvenuta NP, nonostante la stessa fosse stata avvertita dal tecnico che solo procedendo all'attivazione era possibile riavere l'utenza funzionante. Il giorno successivo si è provveduto a contattare l'istante con l'intento di fornire ulteriori informazioni; in tale circostanza la cliente confermava di non voler installare alcun apparato BT.

In data 28 luglio 2008 veniva chiuso il delivery a sistema ed in data 1 agosto veniva inserito l'ordine di cessazione con rientro in Telecom Italia. La richiesta veniva accolta, come risulta dalle schermate Pegaso, in data 5 agosto e la notifica di espletato Telecom avveniva in data 16 agosto 2008”.

II. Motivi della decisione

In merito alle richieste avanzate nell'atto introduttivo, in via preliminare è opportuno specificare che l'istanza di risarcimento formulata dalla sig.ra Trabalza non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS. Per le medesime motivazioni si chiarisce, per completezza espositiva, che in fase di transazione la società, in ottica conciliativa, può tener conto, nella determinazione della somma da offrire al cliente, di una serie di aspetti, anche attinenti

al danno, che non possono essere in alcun modo contemplati dall'Autorità in fase di definizione.

Tanto premesso non può ritenersi fondata la principale contestazione secondo la quale la società BT Italia avrebbe illegittimamente attivato il servizio Vip Club sul numero di utenza in oggetto senza acquisire la previa volontà della cliente.

In effetti, quanto dichiarato dalla BT trova effettivo riscontro della copia del contratto sottoscritto dall'istante e prodotta dalla società. Dall'analisi della documentazione acquisita risulta, infatti, che in data 16 giugno 2008 per "Edizione dell'Arquata" la sig.ra Trabalza ha regolarmente sottoscritto una PDA richiedendo l'attivazione del servizio Vip Club sull'utenza n. xxxx, oltre all'attivazione di una nuova linea BT. In specie il servizio richiesto prevedeva l'erogazione del servizio voce ed internet a banda larga fino a 7 Mega in modalità ULL. Nella medesima circostanza l'istante ha fornito le coordinate bancarie (IBAN) per effettuare i pagamenti ed accettato tutte le condizioni generali di contratto apponendo la propria firma sulle stesse. Dunque, da una prima verifica non sussistono i presupposti per poter eccepire nei confronti di BT la violazione della regolamentazione di settore. La normativa infatti obbliga gli operatori alla previa acquisizione della volontà del cliente per poter procedere all'attivazione di un servizio; conseguentemente la stessa dovrà essere desumibile da un modulo ovvero altro documento, anche elettronico, riportante la sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica (articolo 2, comma 5, della delibera n. 664/06/CONS allegato A) che accetta tutte le condizioni contrattuali proposte. Nel caso di specie il sinallagma si è legittimamente perfezionato e di ciò l'operatore dà prova producendo la copia del modulo contrattuale firmato dalla cliente.

Per completezza si dà evidenza che nella lettera datata 23 luglio 2008 inviata dalla sig.ra Trabalza alla BT è l'utente stesso a specificare che *"un collaboratore BT propone l'attivazione del servizio Vip Club (...) che prevede, tra l'altro, il distacco da Telecom"*.

Per quanto concerne la procedura di attivazione non risultano, dalla verifica delle schermate Pegaso, ritardi o anomalie nell'iter intrapreso da BT: in data 16 giugno è stato avviato il processo di attivazione; il successivo 23 luglio, quando perviene istanza di recesso alla BT, il processo di NP è ormai in fase conclusiva. La procedura, infatti, si conclude il 28 luglio 2008: nella medesima data il tecnico BT si reca presso la sede dove è ubicata l'utenza per provvedere all'installazione delle apparecchiature e perfezionare l'attivazione. Come dichiarato dalla sig.ra Trabalza, e comprovato dalla copia del rapporto di servizio i tecnici di BT, di fronte all'opposizione della cliente, hanno dato atto, nel verbale redatto, della volontà dell'utente di non procedere all'installazione delle apparecchiature bensì di rientrare in Telecom Italia.

In relazione alla gestione dell'istanza di recesso alcun ritardo è imputabile alla società BT Italia S.p.A. Infatti, a seguito della manifestata volontà di recedere, dichiarata anche nel verbale di servizio del 28 luglio, in data 1 agosto è inserito nel sistema l'ordine di

cessazione con rientro (schermate Pegaso). Lo stesso ordine viene acquisito il 5 agosto ed espletato il successivo 16 agosto. Dunque, l'istanza di recesso è stata gestita in circa 18 giorni, in conformità con i tempi previsti dalla vigente normativa.

Per quanto fin'ora specificato non può trovare accoglimento la richiesta di storno e/o rimborso formulata dalla parte istante in relazione alle fatture emesse dalla società BT sino al rientro della linea in Telecom Italia. Analogamente non può trovare accoglimento l'istanza di rimborso delle spese sostenute dalla sig.ra Trabalza per il rientro in Telecom; sul punto chiarisce l'articolo 3, comma 2, della delibera n. 664/06/CONS "(...) *tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva*". Nel caso di specie è stato dimostrato che, alla base del servizio attivato, sussiste un contratto regolarmente sottoscritto dalla titolare.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A. ha fornito riscontro della volontà contrattuale della sig.ra Trabalza di procedere all'attivazione del servizio Vip Plus sul numero di utenza in oggetto;

CONSIDERATO, altresì, che la società BT Italia S.p.A. ha provveduto alla immediata gestione dell'istanza di recesso disponendo al rientro della linea in Telecom Italia S.p.A.

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza formulata dalla sig.ra Trabalza.

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, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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.

Roma, 23 settembre 2010

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola