

DELIBERA n. 729/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PINO GIOIELLI / BT ITALIA S.P.A. E TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1237/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 19 dicembre 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 del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i , di seguito *"Regolamento"* ;

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 del 16 febbraio 2011, 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 13 settembre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 48557/13, con la quale la società Pino Gioielli, in persona dell'amministratore unico sig. Russo, rappresentata dall'avv. Gianluca Ingenito, 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 18 settembre 2013, prot. n. U/49540/13, 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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 novembre 2013;

VISTA la nota del 23 settembre 2013, inviata a mezzo posta elettronica, con la quale la società BT Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

VISTA la nota del 9 ottobre 2013, inviata a mezzo 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, del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Pino Gioielli, in persona dell'amministratore unico sig. Russo, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.5321xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl.

In particolare, l'istante, cliente di Telecom Italia, riscontrata l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che interessava la predetta utenza in data 4 aprile 2013, segnalava il disservizio telefonicamente alla società Telecom Italia S.p.A. e, nell'occasione, veniva a conoscenza del fatto che la sospensione del servizio telefonico era dipesa dal rilascio della disponibilità della linea da parte di Telecom Italia conseguente all'ordinativo di attivazione del servizio processato dalla società BT Italia S.p.A..

Pertanto, nel mese di giugno 2013, l'istante richiedeva il ripristino della funzionalità del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A.; ripristino che, però, veniva negato per il mancato rilascio della disponibilità della linea da parte della società BT Italia S.p.A.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i) il ripristino del servizio telefonico e del servizio Adsl con la società Telecom Italia S.p.A.;
- ii) il risarcimento dei danni subiti;
- iii) il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., con nota del 23 settembre 2013, ha rappresentato che *“a seguito della richiesta di attivazione mediante registrazione vocale, l'istante ha rifiutato l'installazione, per cui è rimasto disservito e di seguito ha richiesto il codice di migrazione”*.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, si è riportata integralmente a quanto eccepito in memoria, secondo la quale *“il sig. Russo, titolare della Pino Gioielli, richiedeva il passaggio della linea BT Italia con anagrafica Pino Gioielli; ma per Telecom l'intestatario della linea risultava essere il sig. Russo. Pertanto, il mancato funzionamento della linea era stato determinato dalla migrazione della linea in ULL, avvenuta in data 3 aprile 2013, con anagrafica Pino Gioielli sui nostri sistemi è*

presente un'esigenza con la richiesta di rientro datata 4 luglio 2013, scartata con la seguente motivazione: "cor non coerente".

II. Motivi della decisione

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di 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, al fine della corresponsione dei relativi indennizzi contrattualmente previsti. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di ripristino del servizio telefonico e del servizio Adsl con la società Telecom Italia S.p.A., è stata formalmente ritirata su dichiarazione resa in sede di udienza dal legale della parte istante, come riportato dal relativo verbale acquisito al fascicolo istruttorio.

Nel merito, si deve rilevare che dalla documentazione prodotta dalla società BT Italia S.p.A. in allegato alla email del 23 settembre 2013, ed in particolare dalla riproduzione del supporto magnetico attestante la registrazione vocale, emerge che la società medesima ha processato l'ordinativo di attivazione del servizio Vip Club sulla base dell'acquisizione del consenso prestato da un soggetto diverso dal legale rappresentante dell'istante. Infatti, dalla disamina della visura camerale "storica", acquisita in corso d'istruttoria, si evince che l'unico amministratore della società "Pino Gioielli" risulta essere il sig. Russo. Pertanto, il consenso all'attivazione del servizio espresso dalla sig.ra Russo, che, pur essendo soggetto "terzo" alla compagine societaria, ha dichiarato di avere i poteri di rappresentanza, non può costituire "previa ordinazione" in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 664/06/CONS.

Al riguardo, va rammentato che il negozio concluso dal *falsus procurator* è inefficace nei confronti del *dominus* fino alla ratifica di questi; ratifica del negozio rappresentativo che, comunque, deve avere la stessa forma prescritta per il contratto concluso dal *falsus procurator* a norma dell'articolo 1399 del codice civile e deve avere carattere recettizio (Cassazione Civile, sentenza n. 4258 del 14 maggio 1997). La ratifica del consenso "non titolato", nel caso di specie, non si rinviene neppure nello schema contrattuale, prodotto in copia dalla società BT Italia S.p.A., in quanto dovendo assumere la valenza di "conferma" della richiesta di attivazione, non è debitamente timbrato e sottoscritto per accettazione dal sig. Russo, quale amministratore unico della società Pino Gioielli. In ordine alla questione controversa, la società BT Italia S.p.A., limitandosi ad addurre "il rifiuto dell'installazione tecnica", non ha dimostrato di avere adempiuto nei confronti dell'istante agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa, in conformità anche a quanto previsto dall'articolo 19 della delibera n. 274/07/CONS, e non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio lamentato dall'istante. Dunque, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce inerente all'utenza in epigrafe, per il numero

complessivo di 162 giorni, intercorrenti dal 4 aprile 2013 al 13 settembre 2013 (data quest'ultima di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società BT Italia S.p.A.

All'esito delle risultanze istruttorie, pertanto, l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, sulla base del parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, 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.

Parimenti la totale interruzione del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi a documentare l'acquisizione di un consenso “informato” prestato da un soggetto non legittimato, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante è ascrivibile esclusivamente alla società BT Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 4.860,00 a titolo di indennizzo, computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS, relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl per il numero di 162 giorni intercorrenti dal 4 aprile 2013 al 13 settembre 2013;

RITENUTO, pertanto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione, a carico della società BT Italia S.p.A., degli indennizzi come sopra determinati, e del rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Campania, e per l'avvio della presente procedura, in misura di euro 100,00;

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 Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del “*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*”;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 13 settembre 2013 dalla società Pino Gioielli, in persona dell'amministratore unico sig. Russo.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 2.430,00, (duemilaquattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) *pro die* per il numero di 162 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 (sette/50) *pro die* per il numero di 162 giorni di sospensione del servizio Adsl secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 e 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, 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, del Regolamento.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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