

DELIBERA n. 77/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LINEA SEI / BT ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 314/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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'articolo 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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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 dell'8 marzo 2012 acquisita al protocollo generale al n.10979/12/NA con la quale il sig. Mario Antonio Luciano Salamanca, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società LINEA SEI, rappresentata dall'avv. Daniela Torrisi, 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 20 marzo 2012 prot. n. U/13113/12 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 9 maggio 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società LINEA SEI, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n.095.7315xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico perpetrata senza preavviso dalla società BT Italia S.p.A. a far data dal 18 marzo 2011, nonché la conseguente fatturazione indebita emessa dalla predetta società a fronte di un servizio non più usufruito.

In particolare, l'istante, titolare dal 26 febbraio 2008 di un contratto business denominato "Vip Go", in data 18 marzo 2011 riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita e contestualmente segnalava il disservizio prima telefonicamente e poi a mezzo fax, senza però ricevere alcun riscontro. Successivamente a mezzo raccomandata A.R. del 28 marzo 2011, ricevuta dalla società BT Italia S.p.A. in data 31 marzo 2011 l'istante richiedeva nuovamente il ripristino della funzionalità del servizio per il tramite dello studio legale Carani e nel contempo, attesa l'inerzia della società BT Italia S.p.A., si vedeva costretto alla sottoscrizione di un nuovo contratto con il gestore Telecom Italia S.p.A.. Nei mesi successivi alla sospensione del servizio, la società BT Italia S.p.A. senza riscontrare le ripetute richieste di ripristino del servizio e di assistenza tecnica perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito. Pertanto, l'istante formalizzava sempre per il tramite dello studio legale Carani la richiesta di disdetta contrattuale mediante l'invio di raccomandata A.R. dell'8 settembre 2011, diffidando nel contempo la società BT Italia S.p.A. dall'ulteriore invio di fatture di pagamento.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione dell'indennizzo ai sensi della delibera n.73/11/CONS per la totale indisponibilità del servizio telefonico dal 18 marzo 2011, il recupero della numerazione originaria n. 095.7315xxx, l'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal 18 marzo 2011, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società BT Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 9 maggio 2012, con nota del 27 marzo 2012, inviata per le vie brevi a mezzo email ha rappresentato che *"la linea analogica 095.7315xxx attivata in portabilità da altro gestore il 13 ottobre 2005 è cessata in data 15*

marzo 2011. In data 31 ottobre 2005 la società BT Italia ha ricevuto una raccomandata di disdetta con rientro in Telecom Italia debitamente processata da BT, ma poi scartata nelle date del 14 maggio 2006, del 4 settembre 2006 e del 29 settembre 2006 per rifiuto del rientro da parte del cliente. La cessazione è avvenuta in data 15 marzo 2011: quindi si deve solo rilevare il tempo estremamente lungo impiegato da BT Italia per de configurare l'utenza che non riusciva a rientrare”.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società BT Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico: in relazione al disservizio lamentato dall'istante la predetta società ha eccepito apoditticamente che la cessazione del servizio è stata causata dalla validazione di una richiesta di disdetta contrattuale del 31 ottobre 2005, processata con notevole ritardo dalla società medesima. Tale argomentazione è inconferente con la questione controversa *de quo*, in quanto non può essere presa in considerazione una richiesta di disdetta contrattuale antecedente alla richiesta di fornitura del servizio “Vip Go” sottoscritto in data 26 febbraio 2008, come si evince dal contratto prodotto in copia dall'istante. Sul punto, si deve ritenere che la richiesta di disdetta a cui fa riferimento la società BT Italia S.p.A. attiene ad un rapporto contrattuale pregresso intercorso tra le parti, che esula dall'oggetto del presente contenzioso. Peraltro, il rilievo mosso dalla società BT Italia S.p.A. in ordine alla cessazione per disdetta dell'istante si pone in evidente contrasto con la nota del 15 aprile 2011, prodotta dall'istante in copia agli atti, con la quale la società BT Italia S.p.A., in riscontro alle segnalazioni di disservizio, comunicava che *“il servizio a Lei erogato VIP VOIP, in esecuzione del contratto ITMFSI-S-008328 non è ad oggi, per cause non imputabili alla scrivente, in linea con gli standard BT Italia. Nell'informarla che tale degrado potrebbe arrecaLe dei disservizi e non consentirLe il pieno godimento delle funzionalità di cui al Servizio, siamo a confermarLe che, come concordato telefonicamente, BT continuerà comunque ad erogare il Servizio in regime di sospensione dei Livelli di Servizio di cui al Contratto, dandoLe in ogni caso sin d'ora la possibilità di recedere dallo stesso e rientrare in Telecom Italia, senza preavviso e senza costi di disattivazione, inviandoci, a mezzo raccomandata A.R., il Modulo richiesta di rientro in Telecom Italia – causa servizio degradato di seguito allegato. Le ricordiamo che l'utilizzo di tale modulo è obbligatorio per non addebitarLe eventuali contributi di disattivazione e avviare la procedura di rientro in Telecom Italia, che viene attivata solo in caso di accertamento di degrado linea”*. Orbene, nella predetta missiva la società BT Italia S.p.A. non solo riconosce il disservizio “per linea degradata”, ma menziona proprio l'offerta commerciale identificata con il codice ITMFSI-S-008328, presente sulle fatture inviate all'istante, compresa quella del 7 gennaio 2012 n.A2012-10969 dell'importo di euro 146,42 inerente ai soli canoni “Vip Voip”. Inoltre, stante l'impossibilità dell'istante di usufruire del servizio telefonico, risulta infondata ogni pretesa creditoria vantata dalla società BT Italia S.p.A. a decorrere dal 18 marzo 2011 e pertanto è accoglibile la richiesta di annullamento degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio.

Attesa la palese discordanza tra la pregressa corrispondenza intercorsa tra le parti, documentata agli atti, ed il posizionamento espresso dalla società BT Italia S.p.A. nel corso del presente procedimento, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio voce inerente all'utenza n.095.7315xxx per il numero complessivo di 121 giorni intercorrenti dal 18 marzo 2011 all'8 settembre 2011 (data quest'ultima in cui l'istante ha formalizzato la richiesta di disdetta contrattuale) 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 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 dal'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Diversamente, per quanto concerne il recupero della numerazione originaria n. 095.7315xxx, l'istante non ha dimostrato di avere formalizzato la richiesta di rientro in Telecom Italia della predetta utenza, sebbene ne sia stato informato mediante la predetta nota del 15 aprile 2011 inviata dalla società BT Italia S.p.A. e, pertanto, in assenza di espressa richiesta dell'istante di trasferimento della risorsa numerica, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione originaria, non essendo la stessa imputabile alla società BT Italia S.p.A..

CONSIDERATO che la società BT Italia S.p.A., limitandosi ad imputare la sospensione del servizio prima alla linea degradata, e poi alla richiesta di disdetta dell'istante risalente al 31 ottobre 2005, quindi ad un periodo antecedente all'epoca dei fatti di cui si controverte, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce nell'arco temporale sopra menzionato;

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 1.815,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio voce per il numero di 121 giorni intercorrenti dal 18 marzo 2011 all'8 settembre 2011 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die per ciascuna utenza previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché all'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal 18 marzo 2011;

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'esperimento del tentativo di

conciliazione innanzi alla C.C.I.A.A. di Catania, 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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 8 marzo 2011 dal sig. Mario Antonio Luciano Salamanca, in qualità di rappresentante legale pro tempore della società LINEA SEI, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante l'annullamento degli importi fatturati a decorrere dal 18 marzo 2011.

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

i) euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 121 giorni di mancata erogazione del servizio voce dal 18 marzo 2011 all'8 settembre 2011 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, 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.

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 sul sito web dell'Autorità.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

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