

Delibera n. 84/11/CIR  
Definizione della controversia J. costruzioni s.n.c./Bt Italia S.p.A.  
(gu14/449/10)  
l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 luglio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed 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, del 19 aprile 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modificazioni e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 16 giugno 2010 (prot. n. 37435) con la quale la società J. costruzioni s.n.c, nella persona del legale rappresentante sig. F.J., 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 2 agosto 2010 (prot. n. 48756) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 8 settembre 2010;

UDITA la sola BT Italia S.p.A. nel corso predetta udienza, in cui l'utente non è comparso;

VISTA la nota del 20 settembre 2010 (prot. n. 54912) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

PRESO ATTO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro alle predette richieste;

VISTA la nota del 24 gennaio 2011 (prot. n. 3429) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha reiterato alla società Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, la richiesta di fornire documenti utili alla definizione della controversia;

VISTA la nota del 24 febbraio 2011 (prot. n. 8866) con la quale l'anzidetta Società ha dato riscontro alla predetta richiesta;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante ha lamentato la disattivazione inattesa dei servizi voce e dati contrattualmente in essere con la società BT Italia S.p.A., la mancata migrazione verso Telecom Italia ed il mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici.

In particolare, nell'istanza introduttiva l'utente ha rappresentato quanto segue:

i. la società J. costruzioni s.n.c. stipulava con la società BT Italia S.p.A., in data 22 giugno 2007, un contratto di abbonamento (denominato "Vip Club") per l'erogazione di servizi voce e dati sulla propria utenza n. 016590xxxx;

ii. in data 21 settembre 2009 l'operatore ha inspiegabilmente disattivato i servizi erogati sull'utenza per mancato pagamento della fattura n. A2009-506888 (in realtà pagata dall'utente già in data 16 settembre);

iii. tale disattivazione perdurava fino al 28 ottobre 2009, data in cui la Società provvedeva al ripristino dei servizi;

iv. la società istante ha inoltre evidenziato che BT Italia non ha mai dato corso alla propria richiesta, datata 22 giugno 2007, di essere inserita nei nuovi elenchi telefonici.

L'utente ha anche segnalato l'impossibilità di trasferire la propria utenza sui sistemi di Telecom Italia, sebbene abbia presentato tre distinte richieste fra il 29 aprile 2009 ed il 22 giugno 2010.

Per quanto sopra esposto, l'istante si è rivolto a questa Autorità chiedendo il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione dei servizi nonché per il mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici.

In sede di partecipazione procedimentale a mezzo memoria, la società BT Italia S.p.A. ha dichiarato quanto segue:

i. in merito alla sospensione dei servizi, la società ha prodotto un preavviso di sospensione dell'utenza datato 4 settembre 2009 per importi non pagati, cui è seguita la sospensione dei servizi a partire dal 21 settembre seguente. Riscontrato il pagamento della fattura n. A2009-506888 da parte dell'utente, già il 23 settembre 2009 l'operatore procedeva alla riattivazione che, tuttavia, si perfezionava solo il 28 ottobre 2009 a causa di un disallineamento nell'inserimento a sistema. A titolo di ristoro BT ha provveduto ad emettere una nota di credito di euro 129,66 riguardante il periodo di servizi non fruito;

ii. sul mancato inserimento negli elenchi telefonici la Società ha dichiarato che la richiesta è stata sempre rifiutata con causale “comune sconosciuto”.

In merito, poi, al mancato passaggio dell’utenza verso Telecom Italia S.p.A., BT ha dichiarato, corredando le proprie difese di idonee evidenze documentali, di aver tempestivamente fornito il codice di migrazione a richiesta dell’utente.

In sede di udienza ha partecipato il solo operatore (in quanto l’utente è rimasto irreperibile nonostante fosse stato ritualmente convocato), che si è limitato a confutare le deduzioni dell’istante riportandosi a quanto già dichiarato in memoria.

Infine, questa Autorità ha ritenuto opportuno chiedere un supplemento istruttorio a Telecom Italia S.p.A. con due distinte note, per acquisire ulteriore documentazione utile alla definizione della controversia.

## **II. Motivi della decisione.**

Alla luce di quanto in atti, le due richieste formulate della società istante possono essere accolte.

Come emerso in sede istruttoria, la società J. costruzioni s.n.c. è rimasta priva dei servizi voce e dati sulla propria telefonica n. 0165 90xxxx nel periodo compreso fra il 21 settembre ed il 28 ottobre 2009, pari a 37 giorni. La disattivazione, secondo quanto dichiarato in sede istruttoria da BT, sarebbe dipesa dal mancato pagamento della fattura n. A2009-506888; tale fattura risulta, però, essere stata regolarmente pagata dall’utente il 16 settembre 2009. Illegittima è, perciò, la sospensione dei servizi, in quanto non rientrante né nell’ipotesi di sospensione per ritardato pagamento prevista dall’articolo 16, comma 4, delle Condizioni generali e particolari di contratto di BT Italia S.p.A. (che recita “*In caso di mancato o ritardo nel pagamento del corrispettivo da parte del Cliente BT, previa semplice comunicazione, si riserva la facoltà di sospendere la fornitura del Servizio*”) né nelle altre ipotesi contrattualmente previste. Pertanto, la Società è responsabile della disattivazione dei due servizi (voce e dati) sulla linea n. 0165 90xxxx per 37 giorni (da moltiplicarsi per due per un totale di 74 giorni), da indennizzarsi con euro 5,00 per ogni giorno di disservizio (cfr. § 6.2 della Carta dei servizi della Società), per un ammontare complessivo pari a euro 370,00. Occorre, però, aggiungere che BT, riconoscendo l’illegittimità della sospensione dei servizi nel periodo considerato, aveva già provveduto ad indennizzare parzialmente l’utente tramite storno di due fatture (nn. A2009-657832 e A2009-735158 - nota di credito n. H61927 del 3 novembre 2009), per un importo globale di euro 129,66, che va perciò sottratto all’ammontare dell’indennizzo come sopra calcolato, per una differenza di euro 240,34 che BT deve ancora corrispondere all’utente a titolo di indennizzo.

In merito al mancato inserimento negli elenchi telefonici, risulta che esso fosse stato chiesto dall’utente in data 22 giugno 2007. In sede di memoria l’operatore ha dichiarato che il mancato inserimento dei dati negli elenchi è dipeso dalla causale “comune sconosciuto”, senza addurre, però, ulteriori motivazioni e senza fornire prova di aver avvisato l’utente del problema. Non si ritiene, alla luce degli elementi istruttori di cui questa Autorità è in possesso, di poter considerare la dichiarazione di BT Italia sufficiente ad escludere la propria responsabilità per il mancato inserimento, che deve perciò dare luogo ad un corrispondente indennizzo. Essendo prive sia la Carta dei

servizi che le Condizioni generali e particolari di contratto dell'operatore BT Italia S.p.A. di appositi indennizzi per il mancato inserimento dei dati dell'utente negli elenchi telefonici, si ritiene equo far riferimento al parametro del quadruplo del canone mensile, in analogia a quanto contenuto nelle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A. in materia di omesso inserimento del Cliente nell'elenco telefonico degli abbonati dell'area geografica di appartenenza (articolo 28, comma 2). Dal momento che la società J. costruzioni s.n.c. corrispondeva a BT Italia un canone mensile di abbonamento di euro 75,00 e che l'omissione si è protratta fino all'estinzione della società istante avvenuta in data 16 aprile 2010 per un periodo complessivo di tre anni circa dalla richiesta, si ritiene che la Società debba corrispondere all'utente euro 900,00 a titolo di indennizzo (euro 75,00 a titolo di canone mensile da moltiplicare per quattro mensilità per ogni anno di omesso inserimento).

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;

RITENUTO inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00 in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella regione di residenza dell'utente, che lo stesso vi è comparso personalmente e che non è per contro comparso all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. La società BT Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla società J. costruzioni s.n.c., è tenuta a corrispondere all'utente – a mezzo assegno o bonifico bancario – le seguenti somme:

a. in relazione alla sospensione dei servizi voce e dati, euro 5,00 per ogni giorno di sospensione (relativamente a ciascun servizio dell'utenza) come previsto dal § 6.2 della Carta dei servizi della Società, per un totale di 74 giorni, per un ammontare complessivo (detratto l'indennizzo già corrisposto dall'operatore tramite storno di due fatture) di euro 234,40;

b. in relazione al mancato inserimento dei dati dell'utente negli elenchi telefonici, euro 300,00 per ogni anno di mancato inserimento come previsto dall'articolo 28, comma 2, delle Condizioni generali di abbonamento predisposte da Telecom Italia S.p.A., per un totale di tre anni, per un ammontare complessivo di euro 900,00.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese da lei sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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, 6 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola